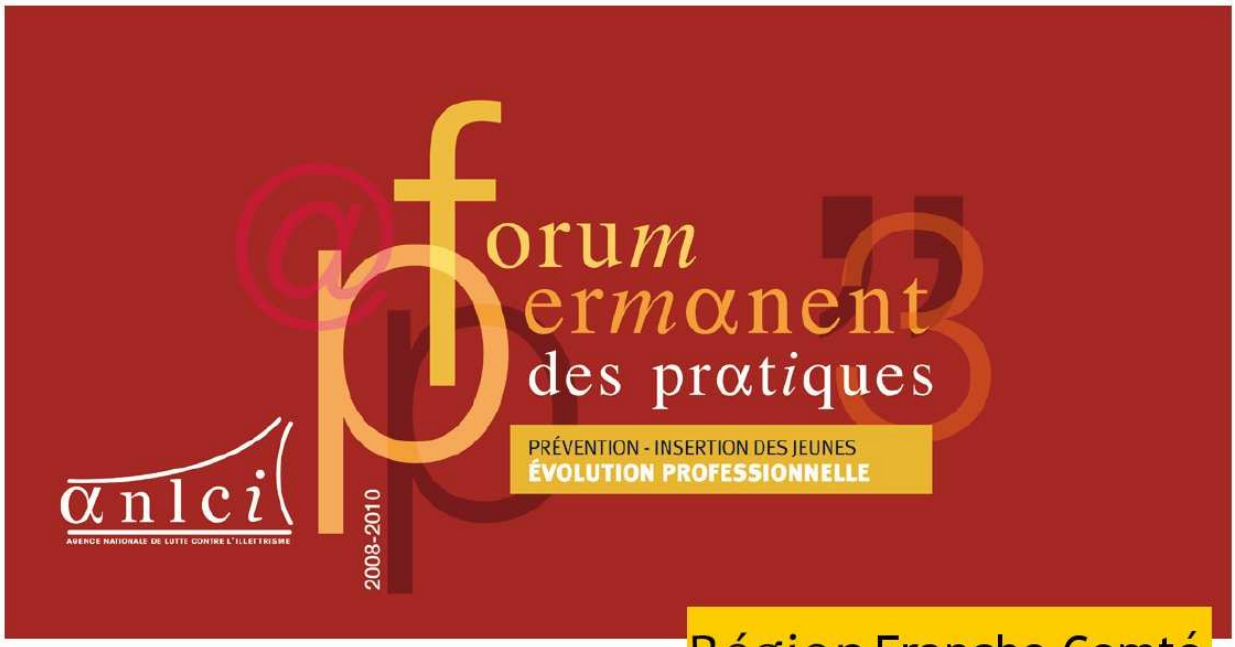


Domaine « Evolution professionnelle», pratique choisie :

CONTRIBUER A LA SECURISATION DES PARCOURS EN ANCRANT LES APPRENTISSAGES DANS LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

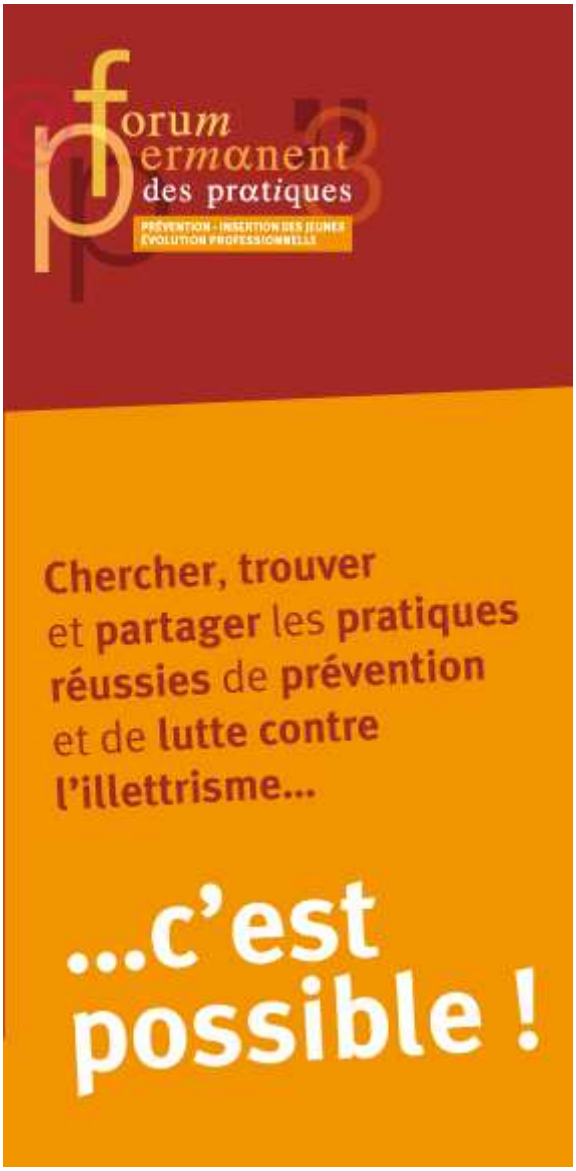
Kit du praticien

Version du 22/03/2010

Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme

Groupement d'Intérêt Public - www.anlci.gouv.fr

FORUM PERMANENT DES PRATIQUES – 3ème PHASE 2008-2010



Faire connaître et partager les pratiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme qui réussissent, développer des modes d'actions efficaces, mutualiser les expériences, c'est ce que propose le Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI.

L'illettrisme touche aujourd'hui 9% des adultes, soit plus de trois millions de personnes qui, bien qu'ayant été scolarisées en langue française, rencontrent des difficultés face à l'écrit.

Pour éviter que l'illettrisme ne prenne racine dès l'enfance et proposer à celles et à ceux qui y sont confrontés des solutions adaptées, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme a mis en place dès 2004, avec le soutien du Fonds Social Européen, le Forum Permanent des Pratiques qui connaît aujourd'hui sa troisième phase de travail.

Ce Forum Permanent des Pratiques a pour objectif de **mettre en commun les pratiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme qui réussissent**, partout sur le territoire, en métropole et outremer.

Pour identifier, analyser ces bonnes pratiques, c'est avec les décideurs et les acteurs de terrain (de l'éducation, de la formation, de l'entreprise, de l'insertion, de l'emploi, monde associatif, institutionnel, …) que l'ANLCI a choisi de s'associer pour les valoriser, mieux les faire partager et connaître. C'est la première fois qu'une démarche d'une telle ampleur est mise en œuvre dans notre pays dans le domaine de la prévention et de la lutte contre l'illettrisme.

Pour cette 3ème phase de travail (2008-2010), et pour poursuivre cette opération qui permet de prendre comme source des recommandations pour agir **ce qui fonctionne sur le terrain**, auprès des personnes, **trois domaines prioritaires ont été retenus : Insertion des jeunes, Prévention, Evolution professionnelle.**

Au cœur de cette 3ème phase, pour donner à voir ces solutions identifiées, destinées à être transférables : le Kit du Praticien

Des ateliers de travail regroupant des praticiens, des journées portes ouvertes dans les structures impliquées et des rencontres départementales ont été organisés dans chaque région tout au long de l'année 2009. A l'issue des phases de travail au plus prés des territoires, un kit du praticien, conçu comme un mode d'emploi pour agir, est proposé par l'expert régional pour le Forum, mandaté par l'ANLCI.

Ce sont ainsi 28 kits « du praticien » mis à disposition des acteurs qui seront présentés lors des rencontres régionales entre octobre et décembre 2009. Tous ces outils, au fil des publications, seront accessibles, à disposition de tous sur le site de partage des pratiques du Forum : www.fpp.anlci.fr

La rencontre nationale des 5, 6 et 7 mai 2010 à Lyon permettra de mettre en commun tous les travaux capitalisés et valorisera les pratiques présentées.

Cette démarche du Forum 3, qui allie plan de développement et de progrès à la volonté de partage des pratiques réussies, introduit aujourd'hui pour aller plus loin encore dans la reconnaissance des pratiques exemplaires la création d'une signature, d'un visa Forum Permanent des Pratiques, facilement identifiable.

Brève présentation

Le présent document s'inscrit dans le cadre de l'atelier du Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI en **région Franche-Comté** portant sur la pratique :

« Contribuer à la sécurisation des parcours en ancrant les apprentissages dans les situations professionnelles »

La pratique retenue en Franche-Comté pour le Forum Permanent des Pratiques est centrée sur la thématique de l'évolution professionnelle, avec pour toile de fond la conduite d'une réflexion sur la « mise en situation professionnelle pour faciliter la maîtrise des compétences de base des salariés et des apprentis ».

Le choix de cette thématique se justifie pleinement de par sa cohérence avec le Plan Régional de Lutte Contre l'Illettrisme en Région Franche-Comté.

Quatre actions ont été retenues par Sylvie Nardin, Chargée de Mission Régionale pour l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme, DIRECCTE Franche-Comté.

- Une action conduite par l'Atelier de Pédagogie Personnalisée du CFPPA de Vesoul auprès de salariés d'entreprises du secteur marchand, en partenariat avec OPCALIA.
- Une action conduite par l'IFPA auprès de salariés d'une entreprise d'insertion en partenariat avec AGEFOS-PME.
- Une action conduite par FRATE auprès d'agents d'une collectivité locale en partenariat avec le CNFPT.
- Une action conduite au sein du CFA Vauban du bâtiment auprès d'apprentis en difficulté avec les compétences de base.

La diversité des actions retenues en Franche-Comté, la variété des contextes et des acteurs impliqués, permettent une approche panoramique des questions posées.

Les travaux de l'atelier régional ont été donc riches en réflexions et en contributions.

Le travail a été conduit au fil de l'atelier régional sous la forme d'une prise de distance progressive, partant de la pratique pédagogique des formatrices pour aller vers une vision plus distante, plus formelle de leur pratique au sein d'un ensemble d'acteurs en interaction.

Au cours de ce travail de relecture des pratiques, la question de l'ancrage des situations de formation nous a servie de toile de fond. Elle s'est déclinée selon trois axes forts :

- Comment articuler les demandes et attentes d'un employeur, d'un encadrant et d'un apprenant pour produire une action réussie ?
- Comment traduire un problème posé en situation de travail en un acte de formation ?
- Comment évaluer et rendre compte des effets de la formation ?

Quatre actions portées par cinq organismes de Franche-Comté ont été retenues :

Centre de Formation Professionnelle et de Promotion agricole (CFPPA-APP)

« Atouts Compétences », Vesoul

Centre de Formation des Apprentis VAUBAN du Bâtiment (CFA VAUBAN)

« Construction de supports de travail écrits s'appuyant sur des situations professionnelles.», Besançon

FRATE Formation Conseil

« Réacquisition des savoirs de base », Besançon

Institut Formation Promotion Adultes (IFPA)

« ¨Pack formation 35 heures Régie des quartiers de Besançon », Besançon

Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCALIA)

« Atout Compétences », Besançon

Principales dates du Forum en région Franche-Comté

• Atelier de travail régional : avril à novembre 2009

• Rencontre régionale : 31 mars 2010 à Besançon

Les acteurs du Forum en région Franche-Comté

- **Chargée de mission régionale ANLCI :** Sylvie NARDIN, DIRECCTE Franche-Comté, sylvie.nardin@dr-franch.travail.gouv.fr
- **Experts de l'atelier régional :** Marc FONTANIE et Emmanuelle FRIDERICI, Consultants, Antipodes ingénierie, contact@antipodes-ingenierie.fr
- **Référent national ANLCI :** Hervé FERNANDEZ, Secrétaire Général, herve.fernandez@anlci.fr

• Praticiennes de l'atelier régional du Forum :

Mireille BRASSEUR, Adjointe de direction, remplacée par Roselyne MARECHAL, Responsable du centre de documentation, CFA Vauban du Bâtiment, rm.marechal@ccca-btp.fr

Hélène EMERY, Responsable de projet, OPCALIA, helene.emery@opcalia-fc.com

Nathalie EUSTACHE, Formatrice, IFPA, neustache@ifpa-formation.com

Yvette LIGNEY, Formatrice, CFPPA/APP, yvette.ligney@laposte.net

Karine LODICO, Formatrice, FRATE Formation, karine.lodico@frateformation.net

Anne ROUSSEL, Déléguée Régionale, IFPA, aroussel@ifpa-formation.com

• Invités de l'atelier régional du Forum :

Maud CHAUCHARD, Chargée d'accompagnement socioprofessionnel, Régie des Quartiers, Besançon

Ludovic DERET, Directeur, CFPPA, Vesoul

Stéphanie HISELBERGER, Chargée de recherche et développement, AGEFOS PME Franche-Comté

Laurence MARANDET, Mairie de Montbéliard

Nadia PERRIN, Coordinatrice, CFPPA /APP, Vesoul

Michel PETTMANN, Mairie de Montbéliard

Isabelle SAUNIER, Chef de projet linguistique, IFPA Entreprises

Blaise LA SELVE, Directeur, IFPA Entreprises

Géraldine WORMSER, CNFPT

SOMMAIRE

APPROCHE PRATIQUE DES OUTILS POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX 6

I - COMMENT ARTICULER LES DEMANDES ET ATTENTES D'UN EMPLOYEUR, D'UN ENCADRANT ET D'UN APPRENANT POUR PRODUIRE UNE ACTION RÉUSSIE ? 6

Préalable 1 : partager la problématique 6
Préalable 2 : développer un langage commun 6
Connaître les attentes et besoins 7
Connaître les attentes et besoins de l'entreprise 8
L'évaluation des besoins des personnes 14

II - COMMENT TRADUIRE UN PROBLÈME POSÉ EN SITUATION DE TRAVAIL EN UN ACTE DE FORMATION ? 20

La situation de travail comme objet d'apprentissage 20
La situation de travail comme support d'apprentissage 25

AXE DE PROGRES COMMENT ÉVALUER ET RENDRE COMPTE DES EFFETS DE LA FORMATION ? 30

APPROCHE DESCRIPTIVE DESCRIPTION ET FORMALISATION DES ACTIONS 31

CFA VAUBAN DU BATIMENT de Franche Comté 31

Fiche action 31
Description détaillée de l'action 32
Facteurs de réussite 33
Axes de progrès 33
Axes de développement 33

CFPPA Vesoul - OPCALIA 37

Fiche action 37
Description détaillée de l'action 38
Les facteurs de réussite pour le CFPPA 40
Facteurs de réussite pour Opcalia 41
Axes de progrès 41

FRATE FORMATION CONSEIL – Mairie de Montbéliard - CNFPT 47

Fiche action 47
Description détaillée de l'action 49
Facteurs de réussite 49
Axes d'amélioration 50

IFPA – AGEFOS-PME Franche-Comté 56

Fiche action 56
Description détaillée de l'action 58
Facteurs de réussite 60
Axes de progrès 60

CONCLUSIONS 66

ANNEXES 68

Contributions préalables 68

Retour sur les phases précédentes du Forum Permanent des Pratiques 68

PISTES POUR LE FORUM III 70

APPROCHE PRATIQUE
Des outils pour répondre aux enjeux

I - COMMENT ARTICULER LES DEMANDES ET ATTENTES D'UN EMPLOYEUR, D'UN ENCADRANT ET D'UN APPRENANT POUR PRODUIRE UNE ACTION RÉUSSIE ?

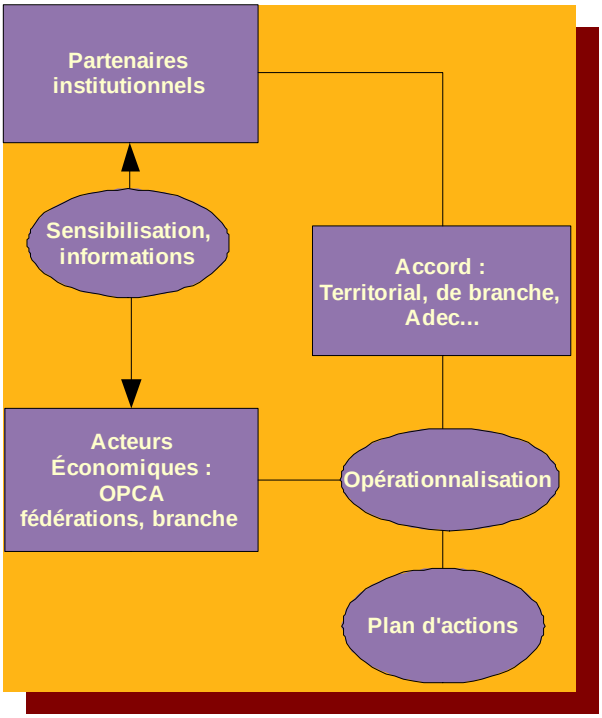
Préalable 1 : partager la problématique

La question du partage de la problématique de l'illettrisme, et, plus largement des compétences clés, reste évidemment un préalable incontournable.

La mobilisation d'un ensemble de partenaires fédérés autour d'un faisceau d'actions au service de l'accès aux compétences clés pour tous est une condition nécessaire à la réalisation des actions.

Cette dimension n'a pas été abordée de façon approfondie, bien qu'elle ait souvent été évoquée lors des échanges.

Elle est néanmoins évoquée dans les parties consacrées à la description des actions.



Préalable 2 : développer un langage commun

Les quatre actions qui ont été l'objet de notre travail ont nécessité des phases de concertation, d'ajustement, de développement d'un langage commun entre partenaires.

Lorsqu'il s'agit d'intervenir auprès d'entreprises du secteur marchand, **les Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA) sont des acteurs clés des dispositifs**. Ils connaissent bien les entreprises et le tissu économique local. De plus, ils disposent d'une légitimité auprès des entreprises et d'une ingénierie financière (nécessaire mais pas forcément suffisante).

Cependant, pour les conseillers formation des OPCA, et même pour les chefs de projet chargés de la mise en œuvre des actions « savoirs de base », approcher la question de l'illettrisme et de la maîtrise des compétences clés en situation professionnelle n'est pas une évidence.

Il faut dire que les formations en ressources humaines n'abordent pas ces questions. L'évolution des compétences et des qualifications des premiers niveaux de qualification dans l'entreprise est un thème qui devrait certainement rejoindre les programmes de formation des futurs gestionnaires des ressources humaines. Les évolutions de la loi sur l'orientation et la formation tout au long de la vie doivent nous conforter d'ailleurs dans cette conviction.

Les temps d'échanges, de partage des points de vue sont des temps nécessaires au développement de ce langage commun. La construction d'habitudes de travail au fil de projets y contribue largement.

De façon plus formelle, des temps de formation sont aussi envisagés pour permettre aux conseillers des OPCA d'être mieux à même d'intégrer la maîtrise des compétences CLES dans leur pratique d'accompagnement des entreprises.

Plan du diaporama de sensibilisation des conseillers OPCALIA de Franche-Comté

Objectifs :
- Prendre en compte la problématique de l'illettrisme dans la mission de conseil.
- S'approprier la démarche « Atout Compétences ».

Quelques éléments de constats :
- Enquête Information Vie Quotidienne.
- Impacts macro-économiques de l'illettrisme.

Les compétences de base :
- Définition.
- Quelques indices de comportement observés chez le salarié concerné.
- Pourquoi sortir de la non maîtrise des compétences de base ?

La lutte contre l'illettrisme : vecteur de mobilité professionnelle et de compétitivité.

Maîtriser les compétences de base, c'est aussi...

Qu'est-ce qu'Atout Compétences ?
- La sensibilisation des chefs d'entreprise.
- La mise en œuvre.

Document versé au kit par

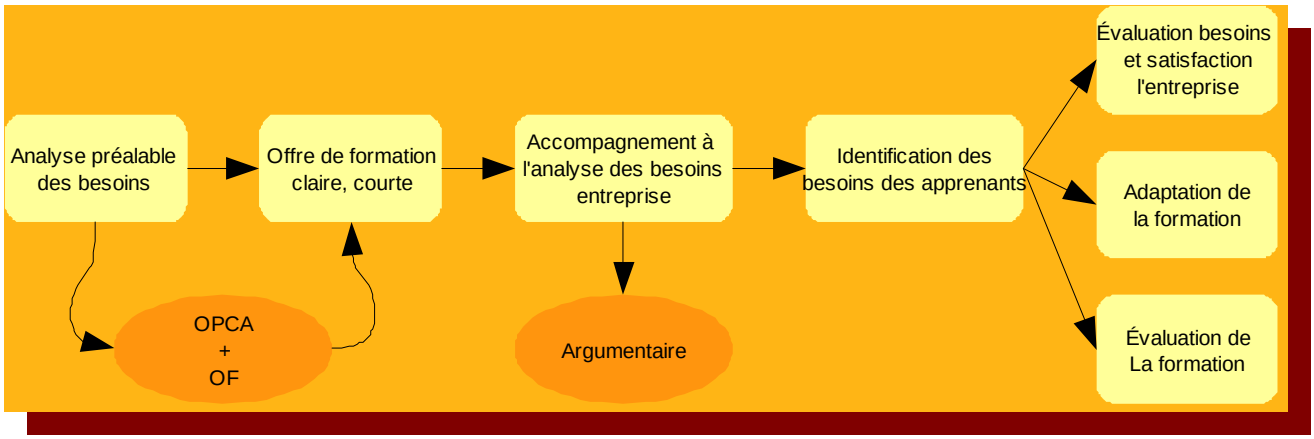
OPCALIA FRANCHE-COMTÉ PROMOTEUR DE COMPÉTENCES

Connaître les attentes et besoins

Tout en prenant soin de ne pas ouvrir un débat d'expert autour des questions de « demandes, attentes et besoins », il est nécessaire de revenir sur ce versant de l'ingénierie de formation.

En effet, un des enjeux pour les organismes de formation réside dans la capacité à proposer une ingénierie basée sur une logique d'analyse du besoin et non pas sur une logique d'offre de formation.

Cette analyse du besoin relève plus d'un processus continu que d'une simple étape dans un processus. Ses résultats contribueront à l'adaptation de la formation, à l'évaluation des acquis de la formation et à la mesure de la satisfaction de l'ensemble des acteurs concernés.


Analyse préalable des besoins
Offre de formation claire, courte
Accompagnement à l'analyse des besoins entreprise
Identification des besoins des apprenants
Évaluation besoins et satisfaction l'entreprise
Adaptation de la formation
Évaluation de La formation
OPCA + OF
Argumentaire

Connaître les attentes et besoins de l'entreprise

L'enquête auprès des employeurs

Conduire un état des lieux de la connaissance des problèmes posés par la maîtrise des compétences clés en situation professionnelle poursuit un double objectif : préparer un argumentaire et proposer un premier questionnement aux entreprises.

Questionnaire

Activités de l'entreprise :……..

1) Utilisez-vous des consignes écrites en atelier ou sur le chantier ?
 Oui Non

2) Vous arrive-t-il de laisser des instructions écrites à vos apprentis ?
 Oui Non

3) Vos clients vous envoient-ils des documents écrits que vos apprentis sont susceptibles de lire ?
 Oui Non
Si oui, quels types de documents ?……..

4) Notices, plans, consignes sont-ils analysés par vos apprentis ?
 Oui Non

5) Vos apprentis sont-ils susceptibles de laisser une trace écrite de leur travail sur le chantier ?
 Oui Non
Si oui, quels types d'écrit ?……..

6) Avez-vous déjà rencontré des problèmes dus à un manque de compréhension ou d'expression écrite de la part de vos apprentis ?
 Oui Non
Exemples :

7) La non-maîtrise des compétences écrites vous semble-t-elle préjudiciable au travail ?
 Oui Non

Exemples :

Document versé au kit par
CFA Vauban du Bâtiment de Franche-Comté

Communiquer sur les préoccupations des dirigeants

Les situations d'illettrisme restent un sujet difficile à aborder avec les dirigeants et décideurs en entreprise.

Peu attrayant et peu valorisant, il reste souvent à la marge des discussions, maintenu à distance par des arguments comme « c'est important mais cela ne concerne pas notre entreprise », « ce n'est pas la priorité ».

Pour avancer sur la question de la formation de base, il faut pouvoir partir des besoins de l'entreprise, de sa situation actuelle mais aussi des enjeux de développement, ou de maintien, qui lui sont posés par son environnement.

A partir de ces besoins exprimés, il est possible d'approcher la maîtrise des compétences de base. Inscrire les compétences de base dans le champ des besoins de l'entreprise en tant que compétences professionnelles permet une approche des entreprises plus efficace.

Extraits des outils de communication d'Atout Compétences d'OPCALIA Franche-Comté

La performance de votre entreprise, c'est aussi celle de vos salariés.
La maîtrise des compétences de base : un enjeu pour votre entreprise
Parce que la lutte contre l'illettrisme fait partie intégrante de la formation, tout au long de la vie, OPCALIA Franche-Comté vous propose un accompagnement personnalisé pour développer les compétences de base au sein des entreprises.
Atout Compétences
une action OPCALIA Franche-Comté

Productivité, qualité, sécurité, compétitivité…
Pour assurer le développement de votre entreprise, vous souhaitez :
Favoriser la polyvalence et l'autonomie de votre personnel
Développer les compétences de vos salariés
Améliorer les relations avec vos clients
Faciliter l'utilisation de nouvelles technologies
Mais vous constatez que :
Les consignes et procédures ne sont pas toujours comprises ni suivies
La communication avec les clients pose parfois des problèmes
Les informations sont essentiellement transmises oralement
Vous avez des difficultés pour instaurer de la mobilité et de la polyvalence dans le travail

Document versé au kit par

OPCALIA
FRANCHE-COMTÉ
PROMOTEUR DE COMPÉTENCES

En Franche-Comté, AGEFOS-Pme a fait le choix d'intégrer les formations de base dans des packs formations axés sur le développement des compétences et les stratégies RH des PME.

Extraits des outils de communication des packs formation d'AGEFOS-Pme Franche-Comté

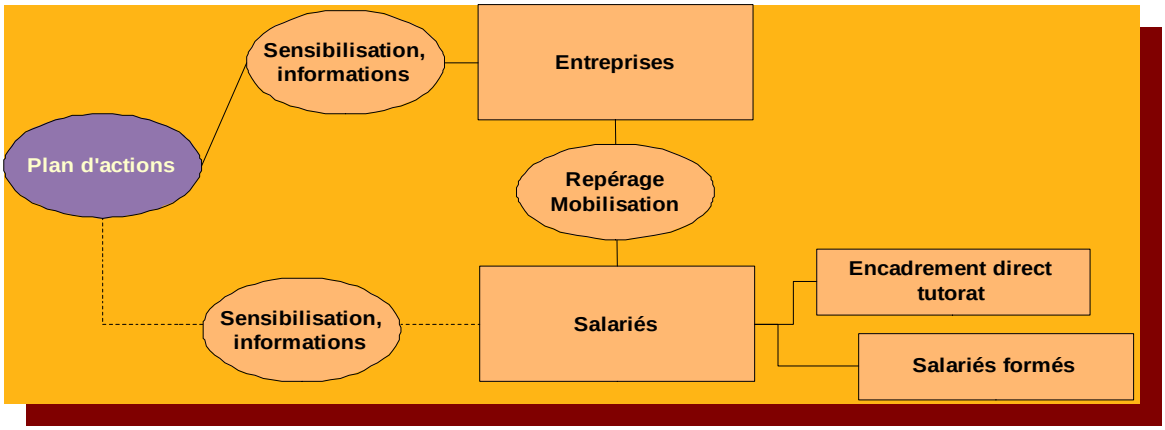
OFFRE RÉSERVÉE AUX ENTREPRISES DE MOINS DE 50 SALARIÉS
LES RESSOURCES humaines 2009
au service du développement
Les formations proposées peuvent être réalisées dans le cadre du DIF (Droit Individuel à la Formation)
Modules de formation GRATUITS (1)
AGEFOS PME FRANCHE-COMTÉ
1er RÉSEAU D'EXPERTS POUR LA FORMATION ET L'EMPLOI

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL
FORMATIONS À LA CARTE
CONFORTER SES BASES EN FRANÇAIS (remise à niveau)
PUBLIC CONCERNÉ :
OBJECTIFS :
DURÉE : variable en fonction du positionnement amont et de la nature du besoin du salarié. Jusqu'à 120 heures maximum.
LIEUX ET DATES DE FORMATION :
BESANÇON
BELFORT
LONS-LE-SAUNIER
VESOUL
Dates en fonction du calendrier de l'organisme de formation
Numéro à reporter sur le bulletin d'inscription
CONFORTER SES BASES EN MATHÉMATIQUES (remise à niveau)

Document versé au kit par

La mobilisation de l'encadrement et les outils de repérage

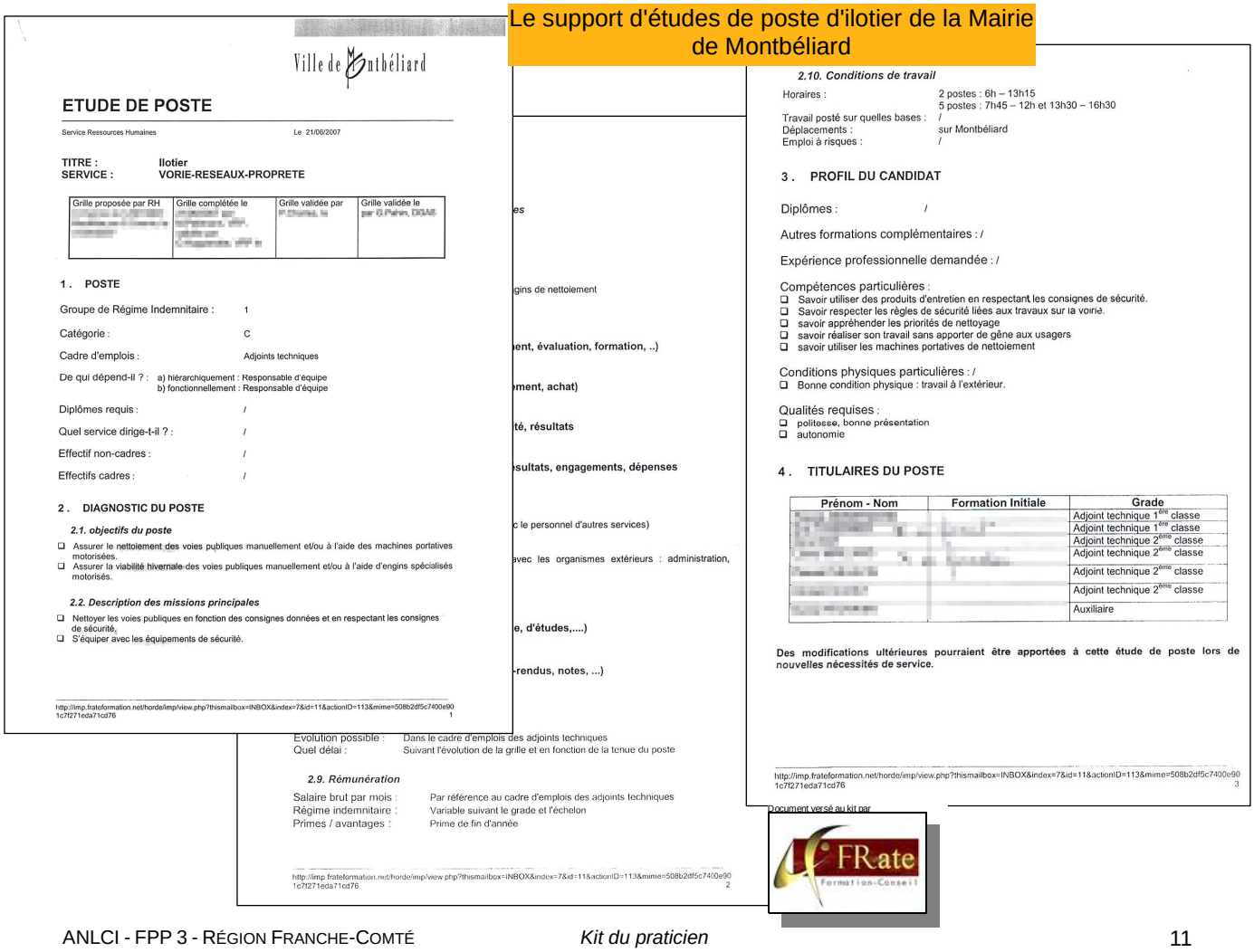
L'implication de tous les acteurs de l'entreprise est un facteur de réussite des actions : direction, encadrants, instances représentatives du personnel et salariés bien sûr.



Le rôle des services ou fonctions Ressources Humaines

Les DRH, les responsables de formation, les comptables souvent chargés de la gestion du plan de formation dans les PME, doivent intégrer la maîtrise des compétences CLES dans leur approche des postes de travail et des compétences. Des outils comme le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (ANLCI 2009) sont aujourd'hui disponibles pour étayer cette démarche.

Le support d'études de poste d'ilotier de la Mairie de Montbéliard



Ville de Montbéliard

ETUDE DE POSTE

Service Ressources Humaines — Le 21/06/2007

TITRE : Ilotier
SERVICE : VORIE-RESEAUX-PROPRETE

Grille proposée par RH	Grille complétée le	Grille validée par	Grille validée le
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

1 . POSTE

Groupe de Régime Indemnitaire : 1
Catégorie : C
Cadre d'emplois : Adjoints techniques
De qui dépend-il ? : a) hiérarchiquement : Responsable d'équipe
b) fonctionnellement : Responsable d'équipe
Diplômes requis : /
Quel service dirige-t-il ? : /
Effectif non-cadres : /
Effectifs cadres : /

2 . DIAGNOSTIC DU POSTE

2.1. objectifs du poste

- Assurer le nettoiement des voies publiques manuellement et/ou à l'aide des machines portatives motorisées.
- Assurer la viabilité hivernale des voies publiques manuellement et/ou à l'aide d'engins spécialisés motorisés.

2.2. Description des missions principales

- Nettoyer les voies publiques en fonction des consignes données et en respectant les consignes de sécurité.
- S'équiper avec les équipements de sécurité.

http://imp.frateformation.net/horde/imp/view.php?thismailbox=INBOX&index=7&id=11&actionID=113&mime=508b2df5c7400e901c7f271eda71cd76 1

Evolution possible : Dans le cadre d'emplois des adjoints techniques
Quel délai : Suivant l'évolution de la grille et en fonction de la tenue du poste

2.9. Rémunération

Salaire brut par mois : Par référence au cadre d'emplois des adjoints techniques
Régime indemnitaire : Variable suivant le grade et l'échelon
Primes / avantages : Prime de fin d'année

http://imp.frateformation.net/horde/imp/view.php?thismailbox=INBOX&index=7&id=11&actionID=113&mime=508b2df5c7400e901c7f271eda71cd76 2

2.10. Conditions de travail

Horaires : 2 postes : 6h – 13h15
5 postes : 7h45 – 12h et 13h30 – 16h30
Travail posté sur quelles bases : /
Déplacements : sur Montbéliard
Emploi à risques : /

3 . PROFIL DU CANDIDAT

Diplômes : /
Autres formations complémentaires : /
Expérience professionnelle demandée : /

Compétences particulières :
- Savoir utiliser des produits d'entretien en respectant les consignes de sécurité.
- Savoir respecter les règles de sécurité liées aux travaux sur la voirie.
- savoir appréhender les priorités de nettoyage
- savoir réaliser son travail sans apporter de gêne aux usagers
- savoir utiliser les machines portatives de nettoiement

Conditions physiques particulières : /
- Bonne condition physique : travail à l'extérieur.

Qualités requises :
- politesse, bonne présentation
- autonomie

4 . TITULAIRES DU POSTE

Prénom - Nom	Formation Initiale	Grade
[redacted]		Adjoint technique 1ère classe
[redacted]		Adjoint technique 1ère classe
[redacted]		Adjoint technique 2ème classe
[redacted]		Adjoint technique 2ème classe
[redacted]		Adjoint technique 2ème classe
[redacted]		Adjoint technique 2ème classe
[redacted]		Auxiliaire

Des modifications ultérieures pourraient être apportées à cette étude de poste lors de nouvelles nécessités de service.

http://imp.frateformation.net/horde/imp/view.php?thismailbox=INBOX&index=7&id=11&actionID=113&mime=508b2df5c7400e901c7f271eda71cd76 3

Document versé au kit par

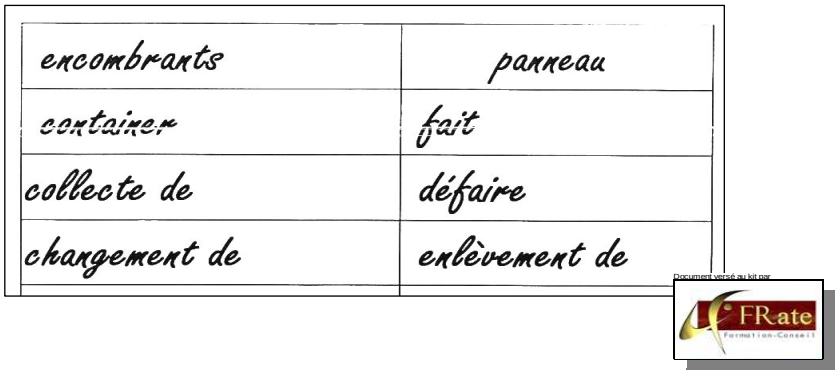
FRate Formation-Conseil

Le rôle que peut jouer l'encadrement direct est primordial.

Il va du repérage des situations problématiques au réinvestissement des acquis de la formation sur le poste.

Ce rôle peut favorablement faire l'objet d'une reconnaissance dans le cadre d'une fonction de tuteur assujettie à un temps de formation.

Repérage des situations, des écrits professionnels, identification du lexique professionnel, les formateurs ont besoin de la participation active de l'entreprise pour connaître les termes techniques les plus utiles et construire leurs outils pédagogiques.



Karine Lodico, de Frate Formation, a ainsi pu recenser l'ensemble des termes nécessaires au remplissage d'un rapport journalier et construire les outils pédagogiques nécessaires à l'amélioration de l'utilisation de cet outil de communication par les agents de la Mairie de Montbéliard.

La collaboration entre l'entreprise et l'organisme de formation est nécessaire pour garantir le plus d'ancrage possible et ainsi permettre aux formateurs de mettre en œuvre une ingénierie pédagogique adaptée.

La diversité des mises en œuvre et des réalités professionnelles rendent nécessaire une participation active de l'entreprise pour permettre aux organismes de formation de développer des situations de formation au service du développement des compétences des salariés.

Le rôle des instances représentatives du personnel est lui aussi essentiel pour favoriser l'émergence des demandes individuelles et accompagner les personnes dans l'action.

En effet, les expériences montrent également les effets d'entraînement liés à l'implication des Comités d'Entreprise.

Ainsi le CFPPA/APP de Vesoul a été amené à informer les membres du Comité d'Entreprise d'une des entreprises concernées par l'action.

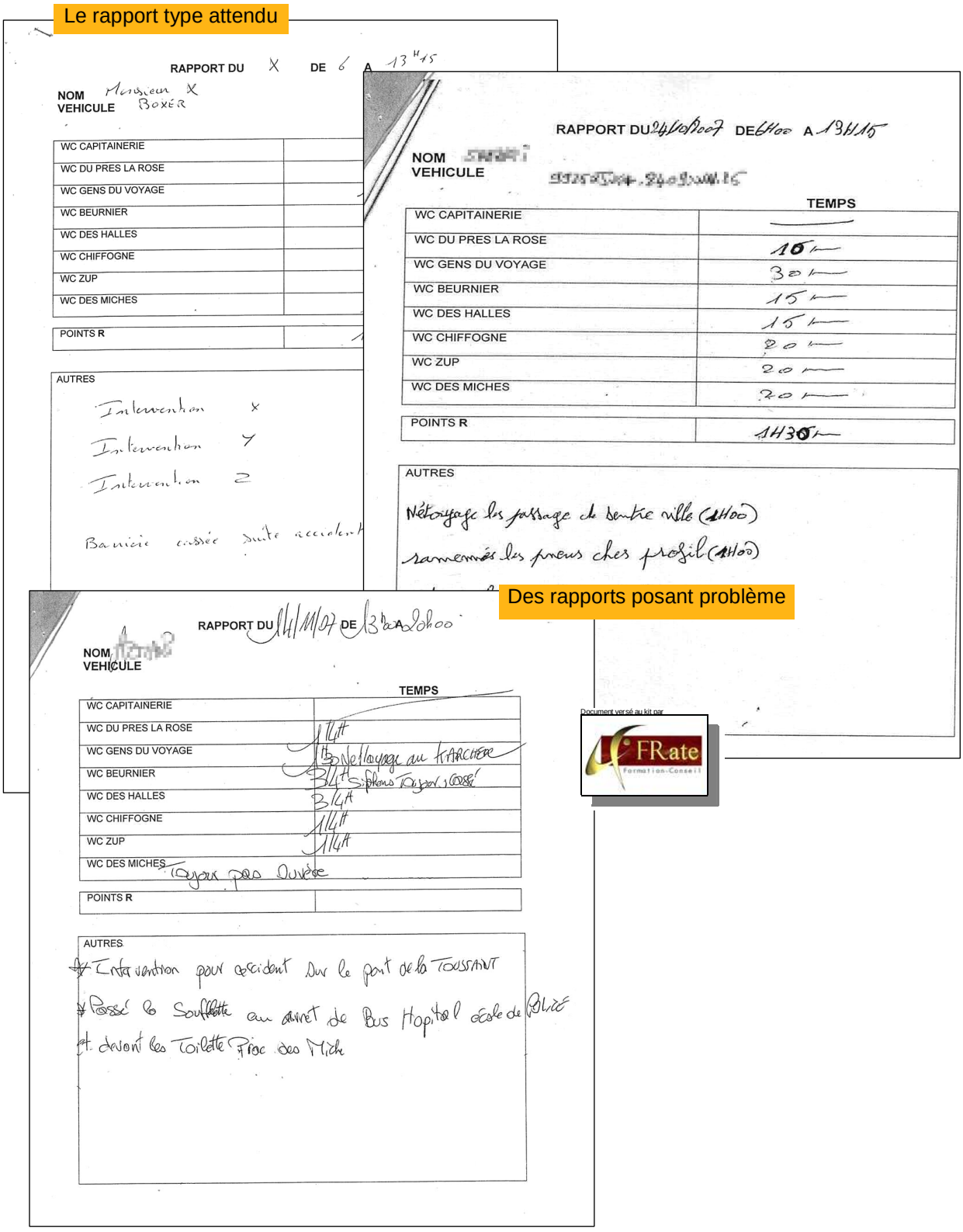
Les partenaires sociaux sont aujourd'hui sensibilisés aux questions le lutte contre l'illettrisme, et il serait intéressant de favoriser une sensibilisation des militants au cours des formations proposées par les organisations syndicales. Cela permettrait notamment de renforcer le rôle des instances représentatives dans leur contribution au plan de formation.

Un exemple d'outils de repérage des situations : le rapport journalier

A la Mairie de Montbéliard, dans le cadre de l'action conduite par Frate Formation, un encadrant particulièrement investi de son rôle de repérage s'est appuyé sur deux outils importants : l'entretien d'évaluation annuel et le rapport journalier.

Il a notamment établi un rapport journalier type tel qu'il l'attendait en contenu et en lisibilité et s'en est servi d'étalon pour identifier les personnes en difficulté et aborder la question avec eux.

Le rapport journalier du service Voirie de la Mairie de Montbéliard.


Le rapport type attendu
RAPPORT DU X DE 6 A 13 H 15
NOM Monsieur X
VEHICULE BOXER
WC CAPITAINERIE
WC DU PRES LA ROSE
WC GENS DU VOYAGE
WC BEURNIER
WC DES HALLES
WC CHIFFOGNE
WC ZUP
WC DES MICHES
POINTS R
AUTRES
Intervention x
Intervention 7
Intervention 2
Barrière cassée suite accident
RAPPORT DU 24/05/2007 DE 6H00 A 13H15
NOM
VEHICULE
TEMPS
WC CAPITAINERIE
WC DU PRES LA ROSE 10 h
WC GENS DU VOYAGE 30 h
WC BEURNIER 15 h
WC DES HALLES 15 h
WC CHIFFOGNE 20 h
WC ZUP 20 h
WC DES MICHES 20 h
POINTS R 1H30 h
AUTRES
Nétoyage les passage de centre ville (11h00)
ramassés des pneus chez profil (11h00)
Des rapports posant problème
RAPPORT DU 14/11/07 DE 13h A 20h00
NOM
VEHICULE
TEMPS
WC CAPITAINERIE
WC DU PRES LA ROSE 1 1/4 h
WC GENS DU VOYAGE 1h Nettoyage au KARCHER
WC BEURNIER 3 1/4 h Siphons Toujours Cassé
WC DES HALLES 3 1/4 h
WC CHIFFOGNE 1 1/4 h
WC ZUP 1 1/4 h
WC DES MICHES Toujours pas Ouverte
POINTS R
AUTRES
Intervention pour accident Rue le pont de la TOUSSAINT
Passé la Soufflette au devant de Rue Hopital école de BLIZE
et devant les Toilette Place des Mich
Document versé au kit par
FRate
Formation-Conseil

L'évaluation des besoins des personnes

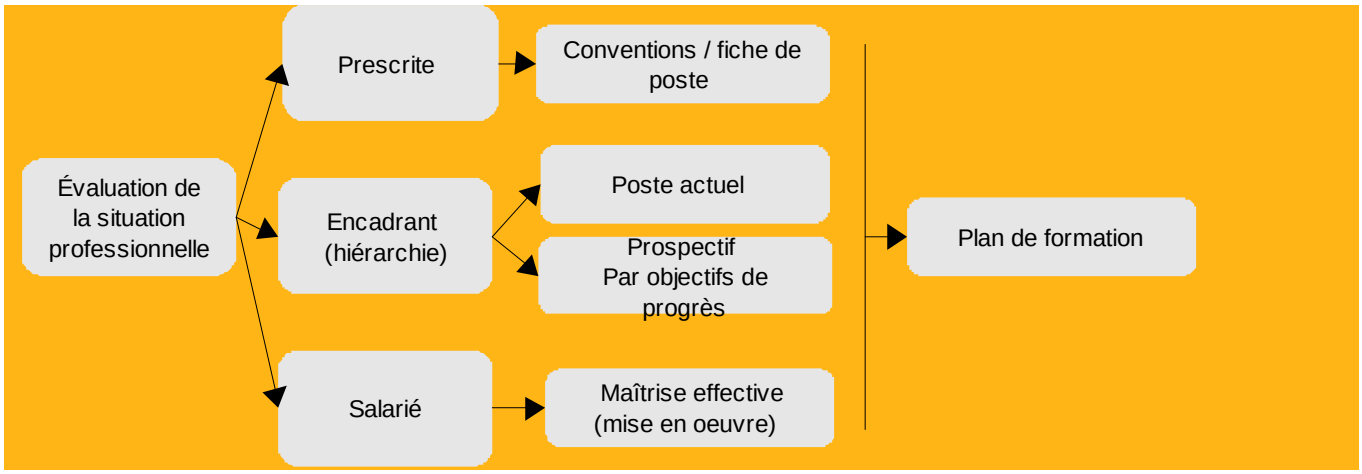
Approche en contexte : l'analyse des situations professionnelles

Il s'agit de réaliser en premier lieu une identification des compétences CLES mises en œuvre dans les différentes situations professionnelles des personnes. Pour cela, il est tout à fait possible d'utiliser le référentiel des compétences clés en situation professionnelle de l'ANLCI (2009).

Dans un second temps, une évaluation de la maîtrise des différentes compétences identifiées est réalisée.

Elle permet de repérer les écarts entre ce qui est attendu par le poste et ce qui est effectivement mis en œuvre ainsi que les dysfonctionnements possibles.

Cette approche peut être croisée sur trois dimensions : définition conventionnelle du poste, attentes et besoins de l'encadrement, réalités professionnelles du salarié.



Ainsi, Karine Lodico, formatrice à Frate Formation a revu ses outils d'évaluation en fonction des points abordés dans l'atelier régional et a pu les mettre en œuvre sur son action en s'appuyant sur le référentiel des compétences clés en situation professionnelle.

Support initial d'évaluation

	OUI	NON	Je ne peux pas répondre ma
COMMUNICATION ECRITE			
Fait des rapports plus détaillés			
Fait des rapports plus lisibles			
Trouve les mots adéquats			
sait repérer les infos essentielles			
Est plus à l'aise avec les documents écrits			
COMMUNICATION ORALE			
Ose plus facilement s'exprimer devant les autres			
A une plus grande confiance en lui			
Arrive à exprimer mieux ses idées			
Choisit le vocabulaire en fonction de la situati			
AU TRAVAIL			
Travaille de manière logique et organisée			
Gère mieux son temps de travail			

INITIATIVE

Grille

	obj 1 FAIRE FACE A UN ALEA	o	n	?	obj 2 A
SAVOIRS MOBILISES					
oral	Prendre la parole pour signaler un problème				Reform
	Proposer des solutions pour résoudre l'aléa				Synth
commentaires:					
écrit	Transmettre une anomalie sur le cahier de liaison ou rapport journalier				Classe
					Identif
	Rédiger un rapport sur une décision prise				
commentaires:					
calcul					
commentaires:					
espace temps					Evalue
	dre des responsabilités				Manif
					Appre
	er des données				Utilise
	dysfonctionnement				Déter

RACTION

	MMUNIQUER	o	n	?	obj 2 F
	nsmettre une information				
	son propre point de vue à d'autres				Argum
	apport jou				Lire u
	document				Prend

Supports rénovés d'évaluation

REALISATION D'UNE TACHE

	obj 1 EXECUTER UNE TACHE	o	n	?
SAVOIRS MOBILISES				
oral	Ecouter, répéter une consigne			
	Répondre à une question ouverte			
commentaires:				
ecrit	Identifier la fonction d'un document			
	Utiliser des documents			
commentaires:				
calcul	Compter, dénombrer			
	Utiliser les unités de mesure			
	Calculer une quantité			
commentaires:				
espace temps	Situer dans l'espace et dans le temps			
commentaires:				
developpement personnel	S'organiser dans la vie quotidienne et pro			
	Etre polyvalent			
commentaires:				
informatique	Utiliser la souris et le clavier			
	Identifier les applications possibbles sur l'outil informatique			
commentaires:				
Sécurité	Respecter un règlement sécurité			
commentaires:				

Un autre exemple de support d'évaluation construit sur mesure en fonction des caractéristiques des situations professionnelles présenté par Yvette Ligney du CFPPA/APP de Vesoul.

Atout Compétences : OPCALIA Franche-Comté en partenariat avec le CFPPA-APP de VESOUL, Janvier 2008

Grille de restitution

Nom - Prénom		*Date*		*Entreprise*	

Capacités en référence à la maîtrise des savoirs de base	**Résultats**			**Commentaires et préconisations**
Maîtrise de l'oral	Réalisé et correct	Réalisé partiellement	Non réalisé	En termes d'analyse (manque de temps pour terminer l'évaluation, hiérarchisation des objectifs de formation…)
Comprendre une consigne orale				
Se repérer dans l'espace				
Comprendre une double consigne				
Comprendre le vocabulaire géométrique usuel				
Comprendre le sens global d'un message				
Mémoriser des informations				
Restituer ces informations				
Maîtrise de l'écrit				
Lire et comprendre un symbole				
Se repérer dans le temps				
Ordonner logiquement des actions				
Nommer et décrire ces actions				
Exprimer un avis				
Etablir des critères de classement				
Représenter les catégories classées dans un tableau				
Commentaire du formateur correcteur				

Le formateur précisera le repérage de la situation d'illettrisme ou distinguera si la formation relève du Français Langue Etrangère.

☐ Savoirs de base ☐ Français Langue Etrangère

Préconisations en termes de formation :

Document versé au kit par

CFPPA de Vesoul
Atelier de Pédagogie Personnalisée
" Les Formations aux métiers du vivant "

Approche relationnelle : l'entretien d'accueil

L'entretien d'accueil sert très souvent de moment d'évaluation informelle du degré de maîtrise des compétences de base. Ainsi, le co-remplissage d'un document d'accueil, des questions ciblées sur les pratiques de lecture et d'écriture permettent d'aborder la question de la maîtrise de ces compétences dans un climat de bienveillance.

En revanche, la restitution de cette approche souffre d'un manque de formalisation et reste trop souvent du domaine du ressenti, d'une perception qui, certes, se base sur une compétence réelle du formateur mais manque de communicabilité et reste très peu exploitable dans les éléments de bilan.

FICHE D'ACCUEIL

Date :

Nom :
Prénom :
Adresse complète :

Numéro de téléphone :
Situation familiale :
Parcours scolaire :

Diplôme :
Autre formation continue :
Expérience professionnelle : (*quels domaines ? combien de temps ?)*

Poste actuel:

Vos attentes et objectifs par rapport à cette formation :

Vos projets professionnels :

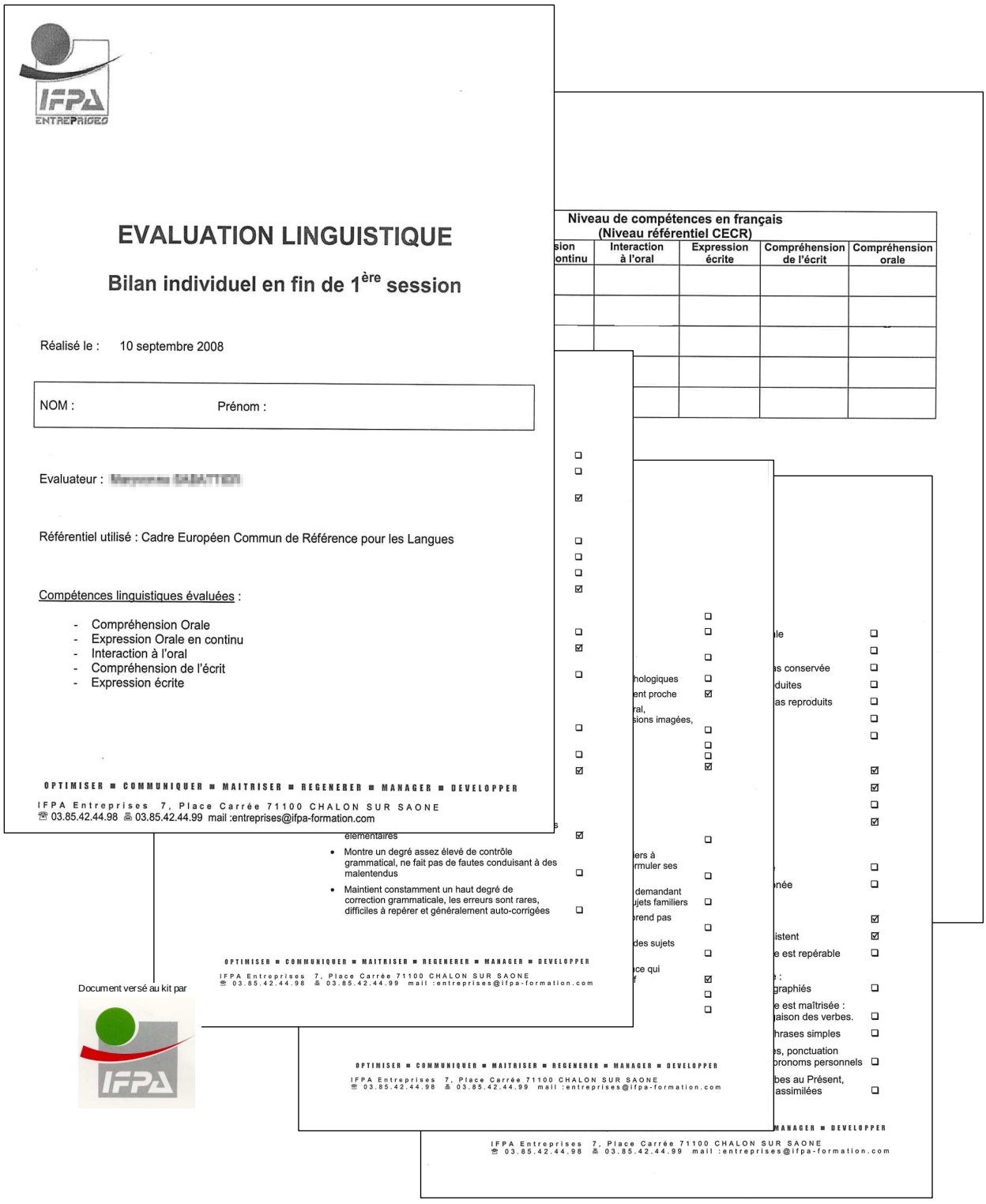
Vos loisirs :
Est-ce que vous lisez ? Jamais, parfois, souvent.
Si oui, quel genre de lecture ? (journal, revue, roman….)
Etes-vous équipé en informatique ?

Document versé au kit par
FRate Formation-Conseil

Approche sommative : les référentiels linguistiques et les positionnements

Cette approche reste très utilisée notamment lorsque les enjeux de formation sont formulés en référence à des problématiques sociales comme cela peut être le cas dans le secteur de l'insertion par l'activité économique.

Pour la mettre en œuvre, l'utilisation de référentiels reconnus est fortement préconisée.


EVALUATION LINGUISTIQUE
Bilan individuel en fin de 1ère session
Réalisé le : 10 septembre 2008
NOM : Prénom :
Evaluateur :
Référentiel utilisé : Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues
Compétences linguistiques évaluées :
- Compréhension Orale
- Expression Orale en continu
- Interaction à l'oral
- Compréhension de l'écrit
- Expression écrite
Niveau de compétences en français
(Niveau référentiel CECR)
Interaction à l'oral
Expression écrite
Compréhension de l'écrit
Compréhension orale
OPTIMISER ■ COMMUNIQUER ■ MAITRISER ■ REGENERER ■ MANAGER ■ DEVELOPPER
IFPA Entreprises 7, Place Carrée 71100 CHALON SUR SAONE
☎ 03.85.42.44.98 🖷 03.85.42.44.99 mail :entreprises@ifpa-formation.com
Montre un degré assez élevé de contrôle grammatical, ne fait pas de fautes conduisant à des malentendus
Maintient constamment un haut degré de correction grammaticale, les erreurs sont rares, difficiles à repérer et généralement auto-corrigées

Document versé au kit par

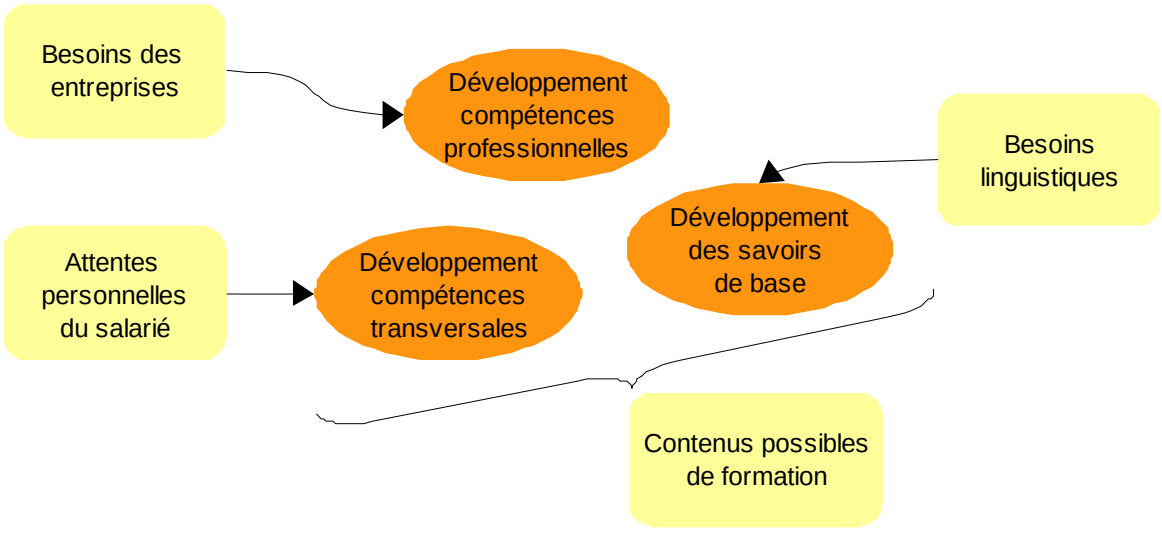
Approche pragmatique : un dosage de ces trois approches

La réalité des actions de formation à destination des salariés de premier niveau de qualification amène les formateurs à négocier et équilibrer les contenus en fonction des objectifs des acteurs de cette formation : l'entreprise, le salarié concerné et son analyse des besoins « décontextualisés » du salarié formé, c'est-à-dire son degré de maîtrise des compétences clés.

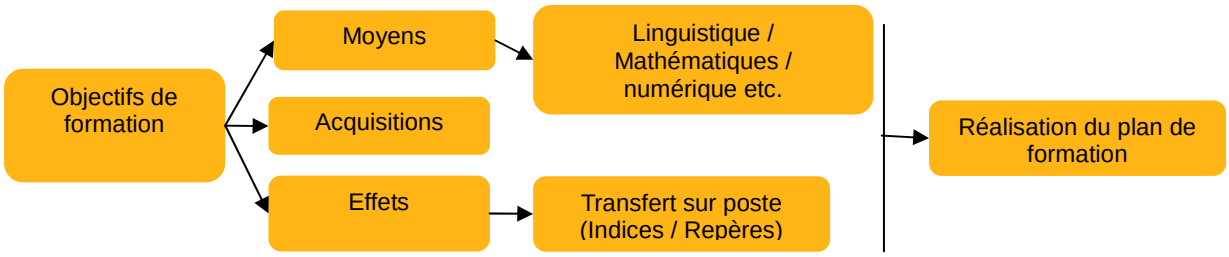
Cela offre plusieurs objectifs de travail sur le contexte professionnel :

- Amener le salarié formé à **s'adapter aux documents de l'entreprise**, lui donner les moyens de les utiliser efficacement.
- Travailler à l'**amélioration des documents de l'entreprise**, avec le salarié formé et l'approbation de l'entreprise, les rendre plus lisibles, en modifier la présentation ou la formulation des contenus.
- Travailler à l'**amélioration des organisations internes** à l'entreprise, toujours avec son approbation, en analysant les points d'appui et les dysfonctionnements puis en proposant des outils et des méthodes plus opérationnels, comme par exemple le remplacement d'une consigne orale par un document de liaison écrit.

Ces possibilités permettent de développer les compétences clés dans le domaine professionnel, satisfaisant ainsi les besoins des entreprises et les besoins linguistiques, tout en gardant possible, par transfert, le développement de compétences transversales pour le salarié.



II - Comment traduire un problème posé en situation de travail en un acte de formation ?



La situation de travail comme objet d'apprentissage

Le recueil des besoins a permis de lister des situations problématiques à modifier. Pour ce faire, le formateur opère une traduction des situations en objectifs de formation. Cela implique également un choix, négocié.

En effet, selon le temps de formation disponible, tous les objectifs ne sont pas matériellement réalisables. Il s'agit de définir des priorités d'action.

L'atteinte des objectifs de formation passe par trois éléments préalables à définir :

- **La définition de moyens à mettre en œuvre.** Dans le cadre de formation visant à développer les compétences clés en situation professionnelles, cela peut consister par exemple en un choix de compétences : numériques, si l'objectif vise à améliorer la maîtrise d'un poste de travail informatisé, linguistiques si les procédures demandent une maîtrise de la communication.

  A partir de là, les moyens matériels sont prévisibles : ordinateur, formation sur poste de travail ou en salle, etc.

- **La formulation de compétences à acquérir** dans le cadre de la formation. Pour le formateur, il s'agit d'établir une liste d'éléments nécessaires pour atteindre les objectifs. Par exemple, pour pouvoir tenir compte de consignes de sécurité écrites, il va être nécessaire de connaître les pictogrammes, de déchiffrer le vocabulaire, de repérer les formulations d'interdiction, etc.

  Le formateur se retrouve à ce moment devant une nécessité : traduire des items issus de son domaine professionnel (« lire une phrase négative ») dans un langage compréhensible pour le salarié formé et son encadrement (« tenir compte d'une interdiction »).

- **La présentation d'effets attendus à l'issue de la formation**. Ici également, ce sont des formulations d'objectifs opérationnels très concrets qui devront être définis, destinés à résoudre les situations problématiques listées lors de la phase de recueil des besoins.

Dans les pages suivantes, vous trouverez des exemples d'exploitation des données et des

documents issus de l'entreprise :

- La fiche pédagogique, qui synthétise les objectifs, le contenu des séquences et les outils supports.
- Des supports authentiques utilisés.
- Des supports d'activité.

Au-delà de leur valeur illustrative en tant que traduction d'objectifs de l'entreprise en activité de formation, ces documents montrent que **poser la situation de travail comme objet d'apprentissage implique une ingénierie pédagogique conséquente et sur-mesure**.

Ainsi, si la méthode de construction des séquences et des outils peut être reproduite, transférée, chaque session de formation demande une création propre et ce facteur est à prendre en compte lors de la mise en place de telles actions.

	DOCUMENT PEDAGOGIQUE Karine Lodico	PEDA/MOD/
	Le rapport journalier	Version 1
		Page 1 /2

Action :	Réacquisition savoirs de base CNFPT Montbéliard	**Domaine :**	Compétences clés professionnelles
Module :	Comment améliorer la qualité du rapport journalier	**Durée maxi :**	**6h30heures**
3 Séquences:	1) Travail sur la forme et le contenu du rapport journalier 2) Travail sur l'expression écrite 3) Travail sur l'expression écrite (suite)	**Durée mini :**	heures

Pré-requis

Matériel nécessaire

- Supports authentiques professionnels des participants fournis par leur encadrant : un rapport journalier vierge, un rapport rempli par un agent en situation professionnelle

Objectifs :

- Améliorer la lisibilité du rapport journalier
- Améliorer l'expression écrite
- Connaître le contenu de base d'un rapport journalier
- Prendre conscience que les rapports journaliers doivent être améliorés

Activités :

Séquence 1 : Forme et contenu du rapport 3h

- Introduction de la formatrice, mise en confiance, questionnement sur le rapport et son utilité (échanges entre stagiaires)
- Analyse d'un rapport donné par l'encadrant et rempli par un agent en situation : observation, critique, prise de recul par rapport au document (prise de conscience d'un des participants)
- A partir d'un document vierge, mise en situation sur le vrai document : « écrivez-moi le rapport de ce matin », mise en situation professionnelle réelle
- Echanges de copies, commentaires sur le rapport journalier d'un autre agent, mise en situation de lecteur
- Guidage de la formatrice par un questionnement pour les inviter à analyser les points forts et faibles du rapport : « qu'est-ce que vous en pensez », « que pensez-vous de la lisibilité ? » « est-ce que vous arrivez à lire » « que pensez-vous de l'espace, de l'écriture, de la présentation, du contenu ? ».
  Les stagiaires prennent conscience de leurs propres lacunes à travers l'analyse faite par un autre stagiaire.
  Sur le contenu, ils commentent professionnellement le rapport d'un autre (sorte de correction).
  Ils sont jugés mais jugent aussi quelqu'un d'autre.
- Mutualisation des points essentiels du rapport journalier, réflexion sur le contenu d'un rapport complet.
  On répond aux questions : QUI ? QUAND ? QUOI ? COMMENT ? POURQUOI ? Où ?
  Appropriation et ancrage d'une méthode simple pour remplir le rapport journalier.
- Ré écriture d'un rapport et mise en pratique de la méthode
- Comparaison des 2 rapports : entre le premier jet et le second après avoir établi la méthode

  Résumé de la démarche :
  Observation, critique, analyse, mutualisation, appropriation et ancrage de la méthode.

Séquence 2 : Travail sur l'expression écrite 3h

- Brain-storming : Rechercher des noms ou mots utilisés dans le rapport et mal orthographiés, établir une liste de ces mots.
- Exercices structurels sur la nominalisation des actions du rapport : exercice « tempo 2 »

Séquence 3 : Travail sur l'expression écrite (suite) 30 min

- Autodictée des mots fréquemment utilisés et listés, à partir d'étiquettes-mots mises dans une enveloppe (autodictée : « je regarde », « je cache », « j'écris », « je contrôle »)

FRATE FORMATION – 83, rue de Dole – 25000 BESANCON – Tel. : 03.81.82.21.75

Document versé au kit par

RAPPORT DU 14/11/07 DE 13h à 20h00

NOM
VEHICULE

	TEMPS
WC CAPITAINERIE	
WC DU PRES LA ROSE	1/4H
WC GENS DU VOYAGE	1h30 Nettoyage au KARCHER
WC BEURNIER	3/4H Siphons Toujours Cassé
WC DES HALLES	3/4H
WC CHIFFOGNE	1/4H
WC ZUP	1/4H
WC DES MICHES Toujours pas Ouvert	
POINTS R	

AUTRES

* Intervention pour accident Sur le pont de la TOUSSAINT
* Passé la Soufflette au devant de Bus Hopital école de Police et devant les Toilette Proc des Miche

encombrants	panneau
container	fait
collecte de	défaire
changement de	enlèvement de
ampoules	ouverture
wc bouché	balayeuse
vidage de	pose de
balayage de	dépôt de
ramassage de	déplacement de
nettoyage de	tas de
vidange de	garage
cheminement	derrière
allée	beaucoup de
avancée	un peu de

Document versé au kit par FRate Formation-Conseil

8. Procédures de contrôle de l'exposition des travailleurs et caractéristiques des équipements de protection individuelle

Nom des ingrédients	Limites d'exposition professionnelle
Acétone	**80/1107/EEC (Europe, 2000).** TWA: 1210 mg/m³ TWA: 500 ppm

Mesures de contrôle de l'exposition	Prévoir une ventilation renforcée ou toute autre sécurité intégrée afin de maintenir les concentrations de vapeurs en suspension dans l'air inférieures à leurs limites respectives d'exposition professionnelle. S'assurer de la proximité d'une douche oculaire et d'une douche de sécurité au poste de travail.
Mesures d'hygiène	Se laver les mains après avoir manipulé ces composés ainsi qu'avant de manger, de fumer, d'aller aux sanitaires, de même qu'à la fin de la journée.
Équipement de protection individuelle	
Système respiratoire	Utiliser uniquement dans un environnement bien aéré. Éviter de respirer les vapeurs ou le brouillard. En cas de ventilation inadéquate, utiliser un appareil respiratoire agréé assurant une protection contre les vapeurs organiques.
Peau et corps	Éviter le contact avec la peau. Porter des vêtements et des chaussures résistants à la pénétration des produits chimiques et des pétroles.
Mains	Porter des gants résistant à la pénétration des produits chimiques et des pétroles. (Gants en caoutchouc butyle) Le choix correct des gants de protection dépend des produits chimiques manipulés, des conditions de travail et d'utilisation et de l'état des gants (même les meilleurs gants résistants aux produits chimiques cèdent après des expositions répétées aux produits chimiques). La plupart des gants n'assurent qu'une protection de courte durée avant devoir être jetés et remplacés. Les milieux de travail spécifiques et les pratiques de manipulation des produits variant, des procédures de sécurité doivent être mises en place pour chaque application prévue. Les gants doivent donc être choisis en consultant le fournisseur/fabricant et avec une évaluation complète des conditions de travail.
Yeux	Éviter le contact avec les yeux. Lunettes de protection contre les éclaboussures de produits chimiques.

15. Information réglementaire

Renseignements à indiquer sur l'étiquette

Symbole(s) de dangers

Indication de danger

Phrases de risques

Mentions de sécurité

Réglementation de l'Uni Européenne

Document versé au kit par

FRate Formation-Conseil

FRate Formation-Conseil

Test fiche donnée de sécurité (Acetone)

1) Comment s'appelle le produit ?
2) Faut-il faire vomir la personne en cas d'ingestion du produit ?
3) Si du produit est en feu, peut-on l'éteindre avec un jet d'eau ?
4) Quel numéro faites-vous pour appeler les pompiers ?
5) En cas de dispersion accidentelle, peut-on ramasser le produit à la serpillière, à mains nues ? Si non pourquoi ?
6) Pour ramasser le produit quels équipements de protection individuelle faut-il porter ?
7) Pour le stockage, peut-on conserver le récipient ouvert ?
8) Ce produit est-il dangereux pour l'environnement ?
9) Quels sont les risques pour la santé imputables à ce produit ?
10) Que faut-il toujours faire après avoir utilisé ce produit ?
11) Pour manipuler ce produit peut-on porter des gants latex ? Si non quels gants faut-il ?
12) De quelle couleur sont les symboles de danger ?
13) Citez une phase risque, une phase sécurité
14) Est-ce que les vapeurs dégagées par ce produit peuvent être dangereuses ?

Un relevé hebdomadaire de production, support de formation.

Indice 3

Jour	Référence du produit	Désignation de l'ensemble	N° lancement	Heure de début	Heure de fin	Temps d'aléas	Quantité réalisée	Observations
MERCREDI	BOUTS 91	B 91		13 H 30	16 H 00	X	134	44
				H	H			
				H	H			
				H	H			
				H	H			
				H	H			
	BOUTS 91	B 91		7 H 00	8 H 30	X	81	
JEUDI	~~BRAS~~	~~12~~	~~23~~	~~7~~ H 30	16 H 00	X	462	
	C 91 →	grand côté fond		H	H			
				H	H			
	C 91	grand côté Fond	23	7 H 00	9 H 55	X	44	
	C 97	Couverde	7	8 H 00	11 H 00	X	326	
	C91 C 97	Couverde Couverde	23 7	11 15 13 H 30	12 00 13 H 40	X	24 16	
	C 93 C 93	Couvercle montage Verrou	3	13 45 15 45	15 30 16 00	X	120 168	
VENDREDI	~~C 91~~	~~grand côté fond~~	~~23~~	~~7 H 00~~	~~8 H 55~~		~~44~~	
	~~C 97~~	~~Couv~~		H	H			
	MONTAGE	VERROU		7 H 00	7 H 30		58 l	
	FOND	F 98		7 H 35	10 H 00		50 l	
				H	H			

Document versé au kit par

CFPPA de Vesoul
Atelier de Pédagogie Personnalisée
" Les Formations aux métiers du vivant "

La situation de travail comme support d'apprentissage

Cette approche pédagogique peut trouver sa place dans des contextes de formation dans lesquels les objectifs de progressions ne sont pas uniquement professionnels. C'est le cas par exemple des apprentis qui participent au soutien effectué par le CFA Vauban du bâtiment.

Pour eux, l'objectif est, à terme, d'acquérir ou de consolider des savoirs et des compétences qui leur permettront d'obtenir un CAP, ce qui implique des compétences professionnelles bien sûr mais aussi des capacités en lecture, en écriture et en mathématiques, puisque ces domaines constituent des épreuves de l'examen.

Les salariés en insertion par l'activité économique, comme par exemple les salariés de la Régie des Quartiers de Besançon formés par l'IFPA, sont dans une situation équivalente.

Ils suivent une formation dans leur cadre professionnel, mais l'activité qu'ils exercent ne sera pas forcément, à terme, le domaine dans lequel ils travailleront.

Il s'agit alors de leur permettre, en se servant de leur activité actuelle comme support, un développement de compétences transversales qu'ils pourront réutiliser dans un autre métier.

Pour les formateurs, la démarche part d'une évaluation des besoins des personnes à former en termes de compétences clés. Les supports pédagogiques issus de l'entreprise vont servir de support de formation, c'est une mise en contexte professionnel des apprentissages.

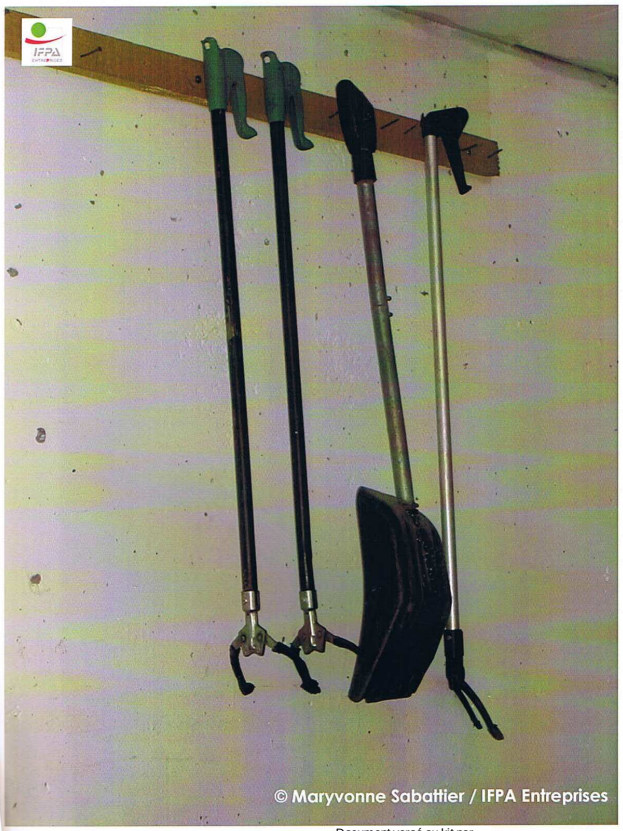
L'ingénierie pédagogique consiste dans ce cadre en une analyse des outils et des situations de travail avec l'objectif de repérer les compétences clés mises en œuvre.

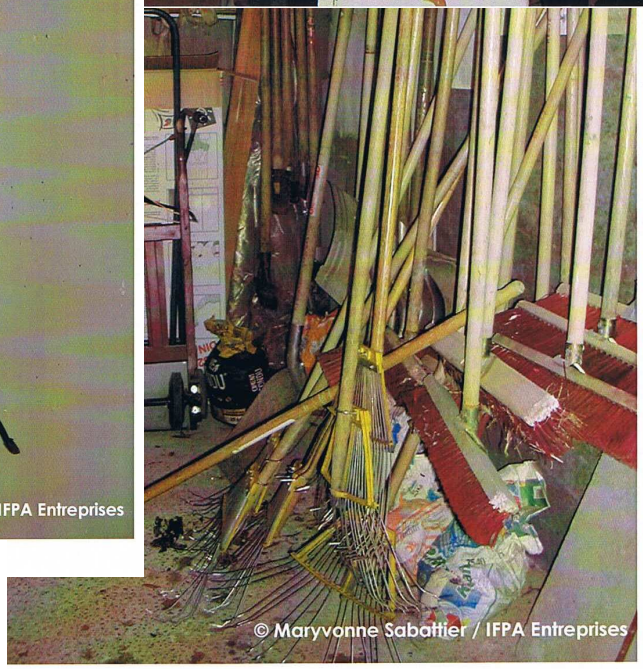
Ce repérage sert de base à la construction d'activités d'apprentissage, de séquences dont les supports relèvent du contexte professionnel mais dont les objectifs sont d'acquérir des connaissances plus générales.

À titre d'illustration, vous trouverez dans les pages suivantes des documents issus de contextes professionnels utilisés comme support en formation par les praticiens de l'atelier régional Franche Comté du forum permanent des pratiques.

Des photos des salariés de la Régie des Quartiers ont été prises en situation par les formatrices de l'IFPA.

Elles servent ensuite de support de formation : dénomination et utilisation du matériel, description des tâches...





Document versé au kit par

Le CFA Vauban du bâtiment a fait évoluer son action de soutien, orientée à la base vers un développement des connaissances générales du fait des référentiels du CAP, vers l'intégration de supports d'apprentissage en lien avec les situations professionnelles.

Ainsi, Mireille Brasseur et Anne-Lise Guigon ont reformulé leur progression en s'appuyant sur le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle. Les formateurs s'appuient ensuite sur des supports professionnels pour étayer les apprentissages.

STAGES	OBJECTIFS	SUPPORTS
1	•Savoir se présenter, évoquer les raisons de son choix professionnel - Décrire son métier, ses avantages et ses contraintes •Savoir reconnaître la nature des documents utiles sur son lieu de travail •Rendre compte des travaux réalisés - Faire un planning	•Carte d'identité •Plans, notices, catalogues, planning… •Observation de situations professionnelles. •Livret d'apprentissage
2	- Connaître le vocabulaire spécifique et technique du métier	- Thesaurus, fiches métier
3	- Savoir décrire une image : dénotation et connotation	- Étiquettes produits dangereux, logos, signaux, position de travail…
4	- Comprendre et donner un ordre - Suivre des consignes	•Consignes de sécurité, notices d'utilisation d'une machine, ordres du patron…
5	- Savoir synthétiser un travail - Laisser des informations sur le travail réalisé - Etre capable d'adapter son langage à la situation : les registres de langue	- Rédiger une fiche de travail pour son employeur ou les clients - Listes des activités réalisées
6	- Comprendre un texte littéraire simple en relation avec son métier	- Textes littéraires : Dubois, Williamson, Aurousseau…
7	•être capable d'évaluer ses compétences professionnelles •être capable de rechercher des informations sur internet •Savoir utiliser l'outil informatique	•CV, lettre de motivation •Offres d'emploi •Notice explicative pour ouvrir une session sur un ordinateur

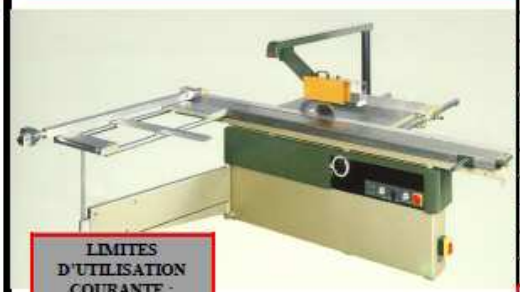
Document versé au kit par CFA Vauban du Bâtiment de Franche-Comté

FICHE SECURITE MACHINE

LA SCIE A FORMAT

RISQUES MAJEURS ENCOURUS SUR CETTE MACHINE :

Blessures aux doigts par contact avec l'outil.
Rejet de pièce.



LIMITES D'UTILISATION COURANTE :

-Interdit de passer une pièce d'une longueur inférieure à 300 mm

-Interdit de passer une pièce d'une épaisseur inférieure à 5 mm

CONSIGNES GENERALES DE SECURITE :

	Consignes de sécurité et procédure d'utilisation	Oui	Non
	En cas d'anomalie	3	
A	Suis-je autorisé à utiliser cette machine ?	1	3
B	Ai-je mis en place la fiche correspondant à mon travail ?	1	2
C	Ai-je vérifié que la machine est hors tension ?	1	2
D	Ai-je vérifié que la lame est adaptée à mon travail ?	1	3
E	Ai-je vérifié le couteau diviseur et son réglage ?	1	3
F	Ai-je vérifié la propreté de l'environnement machine ?	1	2
G	Ai-je préparé le stockage des bois à l'entrée et à la sortie ?	1	2
H	Ai-je réglé la hauteur de coupe vis-à-vis de mon travail ?	1	2
I	Ai-je réglé correctement le capot protecteur ?	1	2
J	Ai-je réglé correctement le guide transversal ou longitudi-	1	2
K	Ai-je bloqué correctement les éléments de réglage ?	1	2
L	Ai-je mis en service l'aspiration (trappe + mise en marche) ?	1	2
M	Ai-je l'autorisation de mettre la machine en marche ?	1	3
N	Ai-je constaté une anomalie lors de la mise en marche ?	3	1
O	Ai-je constaté un dysfonctionnement de l'aspirateur ?	3	1
P	Ai-je remis le poste de travail en état ?	1	2

3 Je ne dois pas utiliser la machine et j'appelle le professeur
2 J'effectue le réglage ou la vérification de cette opération
1 Je passe à l'opération suivante

Académie de LILLE : RECTORAT : I.U.F.M., en collaboration avec le C.R.A.M. Nord/Pas de Calais Picardie et l'I.N.R.S., validé par la D.R.T.E.F.P. Nord/Pas de Calais : Avril 1999

Document versé au kit par CFA Vauban du Bâtiment de Franche-Comté

plans
notices explicatives
catalogues fournisseurs
consignes de sécurité (machine, outil, produit…)
devis clients
emballages des produits
Offres d'emploi
Contrats de travail
C.V. et lettre de motivation

Document versé au kit par CFA Vauban du Bâtiment de Franche-Comté

Afin d'inciter à la lecture, capacité évaluée pour l'obtention du CAP, une bibliographie en lien avec l'univers professionnel est proposée aux apprentis qui participent au soutien. L'objectif est de développer la compétence transversale grâce à des ouvrages moins littéraires que ceux du programme officiel et plus proches des réalités des jeunes.

Textes littéraires :
- Nan Aurousseau : Bleu de chauffe
- Williamson : Noir béton

Magazines disponibles au CRAF:
- Bâtirama
- Le mensuel Bâtipros

Cd Roms :
- Phydias (disponible au CRAF)
- Des mots pour le dire

Document versé au kit par CFA Vauban du Bâtiment de Franche-Comté

AXE DE PROGRES
Comment évaluer et rendre compte des effets de la formation ?

Si ce point a été beaucoup abordé lors des échanges entre les membres de l'atelier régional, il n'en reste pas moins un axe de progrès à développer pour nombre d'actions.

En effet, les pratiques d'évaluation des impacts des formations, notamment en terme d'effets sur les postes restent souvent du domaine de l'informel : témoignages des salariés ou des encadrants lors des bilans finaux.

Il y a là un domaine sur lequel la formation de base et la lutte contre l'illettrisme ont à gagner en qualité de communication, en lisibilité et donc en crédibilité.

En effet, pour beaucoup d'entreprises avec lesquelles nous avons pu travailler, la formation doit faire les preuves de son efficacité. Pour cela elle doit produire des résultats mesurables dans le domaine de la production.

Les mêmes efforts que ceux fournis lors de l'analyse des besoins doivent être fournis pour ancrer les résultats de la formation dans les situations de travail. Il s'agit d'ailleurs seulement la plupart du temps de rendre visibles et quantifiables des effets perçus et décrits par les salariés, les formateurs et les encadrants.

L'évaluation en contexte en aval de la formation, l'outillage des encadrants pour avoir la mesure des effets sont des pistes qui sont à développer.

Dans les actions conduites par les acteurs du Forum Permanent des Pratiques en Franche-Comté, des tentatives ont été conduites. Elles se sont parfois heurtées aux réticences des salariés à voir leurs encadrants devoir évaluer les acquis de la formation.

L'accès à la validation des acquis en incitant à la certification professionnelle ou à l'accès à certains diplômes linguistiques représentent d'autres pistes à investir.

La réforme de la loi sur l'orientation et la formation professionnelle pourrait bien poser cela comme une exigence pour les formations à mettre en œuvre désormais.

La communication autour des actions et de leurs effets sont aussi des pistes. Elles restent toutefois difficiles à exploiter de par les réticences des entreprises à communiquer sur leurs expériences de formation aux compétences clés. C'est dommage, car **en la matière, rien ne vaut l'exemplarité pour convaincre d'autres chefs d'entreprise de prendre le problème à sa juste mesure.**

APPROCHE DESCRIPTIVE
Description et formalisation des actions

CFA VAUBAN DU BATIMENT de Franche Comté

Fiche action

CFA VAUBAN DU BATIMENT

Association loi 1901

6, rue Nikolaus Mercator 25000 Besançon

Tél. 03.81.83.53.98.98 Site Internet : http://www.cfa-btp-fc.net

Responsable : Frank BOUCHET - Directeur général

Praticiens impliqués dans l'action, participant à l'atelier régional du Forum :

Mireille BRASSEUR - Adjointe de direction, responsable des formations

Tél. 03.81.53.98.98 Email : mireille.brasseur@ccca-btp.fr

Roseline Maillot-Maréchal – Responsable du Centre de Ressources et d'Auto-formation

Email : rm.marechal@ccca-btp.fr

Anne-Lise Guigon – Formatrice

Magali Bigey – Formatrice

Construction de supports de travail écrits s'appuyant sur des situations professionnelles.

Date de réalisation : du : 01/09/09 au : 09/07/10. Durée : 1 année scolaire

Publics cibles :

Apprentis de niveau V ne maîtrisant ni la lecture ni l'écriture. Ils sont âgés de 16 à 25 ans.

Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action :

Par rapport à leurs besoins, les entreprises déplorent la non-maîtrise de la lecture et de l'écriture dans des situations telles que : la lecture de consignes, de plans, de notices techniques, les comptes rendus via les fiches de travail.

Objectifs / résultats attendus de l'action :

Dans l'entreprise, le jeune sera plus rapidement autonome et opérationnel vis à vis de la

lecture et de l'écriture si les apprentissages se font à partir de supports identiques à ceux utilisés sur le lieu de travail.

Brève présentation de la mise en œuvre de l'action :

Une fois repérés, les jeunes suivront des cours de soutien lors de chaque regroupement au CFA selon une progression établie sur l'année scolaire.

Le travail de soutien s'effectue en petits groupes de 6-7 personnes ; les jeunes étant extraits de leur groupe habituel.

- Positionnement des apprentis.
- Elaboration d'une progression spécifique.
- Elaboration de séquences de cours
- Intégration du soutien dans l'emploi du temps des jeunes.

Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :

- 2 formateurs spécialement chargés du soutien.
- Adaptation des emplois du temps pour des petits groupes de travail
- Salles de travail dédiées au soutien
- Réseau informatique
- Centre de ressources

Description détaillée de l'action

L'action conduite par le CFA Bâtiment est une action de soutien pour les apprentis en difficulté avec les savoirs de base (français et mathématique).

Il s'agit d'accueillir ces jeunes dans un cours de soutien qui vient se substituer au cours de français et qui propose des conditions d'apprentissage différenciées : objectifs d'apprentissage décentrés de l'objectif CAP, groupe restreint, supports de travail différenciés.

Le repérage et l'orientation des jeunes concernés sont effectués par les formateurs, au fil de l'année scolaire mais également lors d'un module d'accueil dans lequel vont tous les apprentis.

Le repérage peut également être effectué lors de la Journée d'Appel Pour la Défense. Les profils de ces jeunes sont très divers et demandent donc une adaptation pédagogique.

Les jeunes sont accueillis jusqu'à quatre-vingt heures tout au long de leurs deux années de formation dans un espace de travail dédié : deux salles de formation, situées à côté du Centre de Ressources et d'Auto-formation.

Une formatrice leur propose des situations d'apprentissage issues de situations concrètes

de la vie quotidienne et professionnelle.

L'ancrage dans les situations de travail est favorisé par l'utilisation de documents professionnels.

Cet ancrage a pour vocation d'être développé et fait l'objet d'un nouveau projet pour la rentrée 2009, en dissociant plus fortement les objectifs de préparation au CAP en lien avec les référentiels du diplôme et les objectifs de lutte contre l'illettrisme qui utiliseraient quasi-uniquement la mise en situation professionnalisante.

La formatrice peut s'appuyer sur son intégration à l'équipe pédagogique, ses liens avec les formateurs et l'animateur du Centre Ressources et d'Auto-formation.

Les problématiques de formation de base, d'illettrisme plus particulièrement, sont peu identifiées par les employeurs et collègues de travail des apprentis.

Dans les entreprises artisanales, les relations sont la plupart du temps basées sur l'oral, il y a peu de recours à l'écrit. La situation d'illettrisme ne pose donc pas forcément un problème dans l'entreprise.

Facteurs de réussite

- Culture de l'alternance chez les formateurs. Les formateurs en enseignement général vont en stage pendant deux mois dans une entreprise, à la production.
- Présence de l'ensemble des formateurs sur le site 35h par semaine, cela favorise la consultation, les échanges, même informels.
- Formation en petits groupes.

Axes de progrès

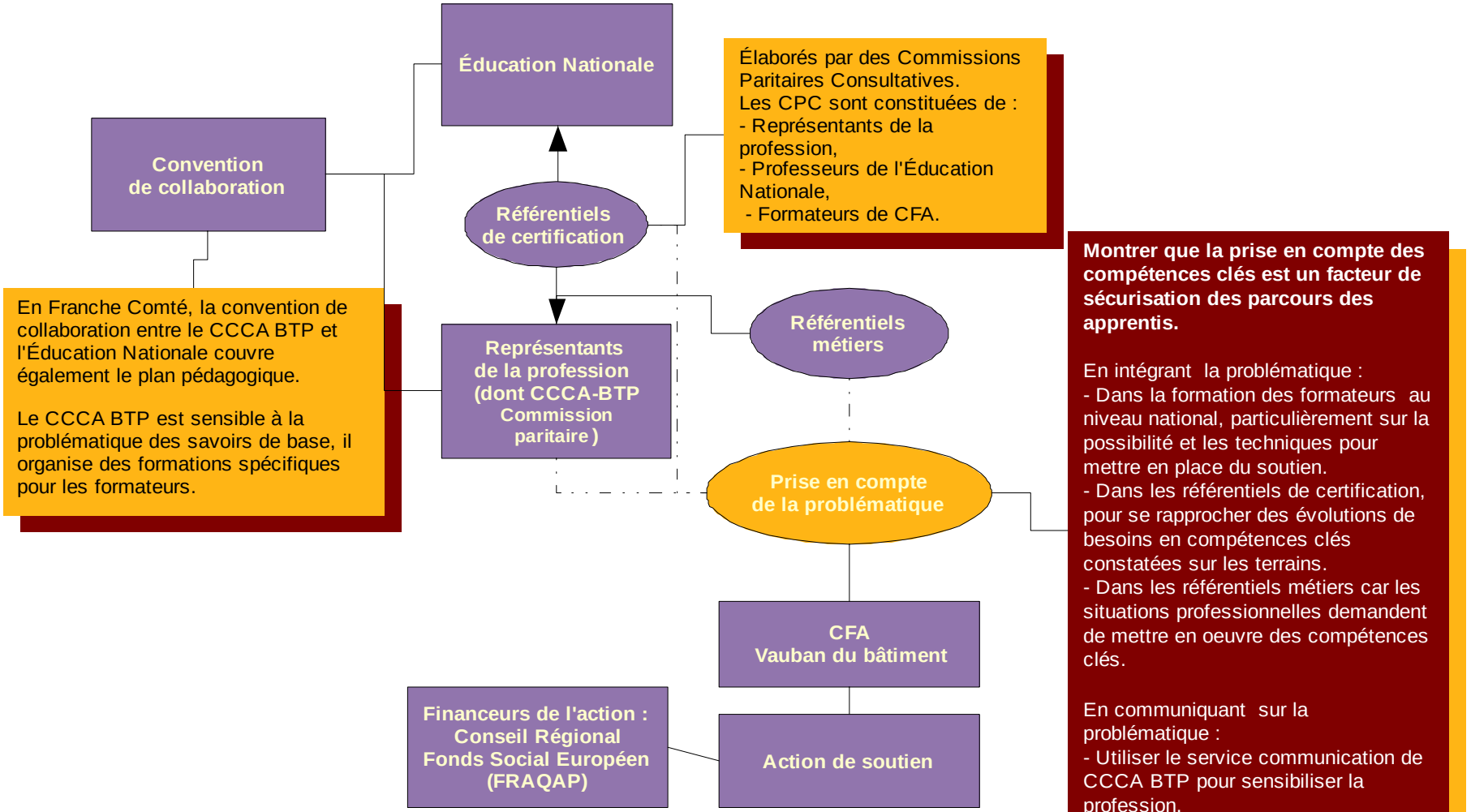
- Sensibiliser les entreprises au rôle du tuteur. Les formations de tuteurs ne sont pas très fréquentées. Elles ne sont pas obligatoires. Cette sensibilisation se passe maintenant lors des visites des formateurs du CFA dans les entreprises.
- Sensibilisation des employeurs, syndicats etc.
- Utiliser un outil de positionnement commun à tous (formateurs et apprentis) dès le début de l'apprentissage. Référentiels + support + critères communs. (Cet outil a été mis en place en septembre 2009).

Axes de développement

- Une distinction des publics concernés par cette action en développant notamment une action spécifique pour des jeunes ayant des difficultés cognitives avérées.
- Un renforcement du lien avec les situations professionnelles et une plus grande prise en compte par les professionnels eux-mêmes.
- Un outil de positionnement efficace, qui s'appuie sur la progression pédagogique, elle-même mise en place d'après le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (RCCSP).

Partenariat mobilisé

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**


Éducation Nationale
Convention de collaboration
Référentiels de certification
Élaborés par des Commissions Paritaires Consultatives.
Les CPC sont constituées de :
- Représentants de la profession,
- Professeurs de l'Éducation Nationale,
- Formateurs de CFA.
En Franche Comté, la convention de collaboration entre le CCCA BTP et l'Éducation Nationale couvre également le plan pédagogique.
Le CCCA BTP est sensible à la problématique des savoirs de base, il organise des formations spécifiques pour les formateurs.
Représentants de la profession (dont CCCA-BTP Commission paritaire)
Référentiels métiers
Prise en compte de la problématique
CFA Vauban du bâtiment
Financeurs de l'action : Conseil Régional Fonds Social Européen (FRAQAP)
Action de soutien
Montrer que la prise en compte des compétences clés est un facteur de sécurisation des parcours des apprentis.
En intégrant la problématique :
- Dans la formation des formateurs au niveau national, particulièrement sur la possibilité et les techniques pour mettre en place du soutien.
- Dans les référentiels de certification, pour se rapprocher des évolutions de besoins en compétences clés constatées sur les terrains.
- Dans les référentiels métiers car les situations professionnelles demandent de mettre en oeuvre des compétences clés.
En communiquant sur la problématique :
- Utiliser le service communication de CCCA BTP pour sensibiliser la profession.

Sensibilisation et mobilisation

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**

Sensibiliser les chambres consulaires (chambre des métiers, chambre de commerce et de l'industrie), pour qu'elles soient relais de la problématique auprès des entreprises.

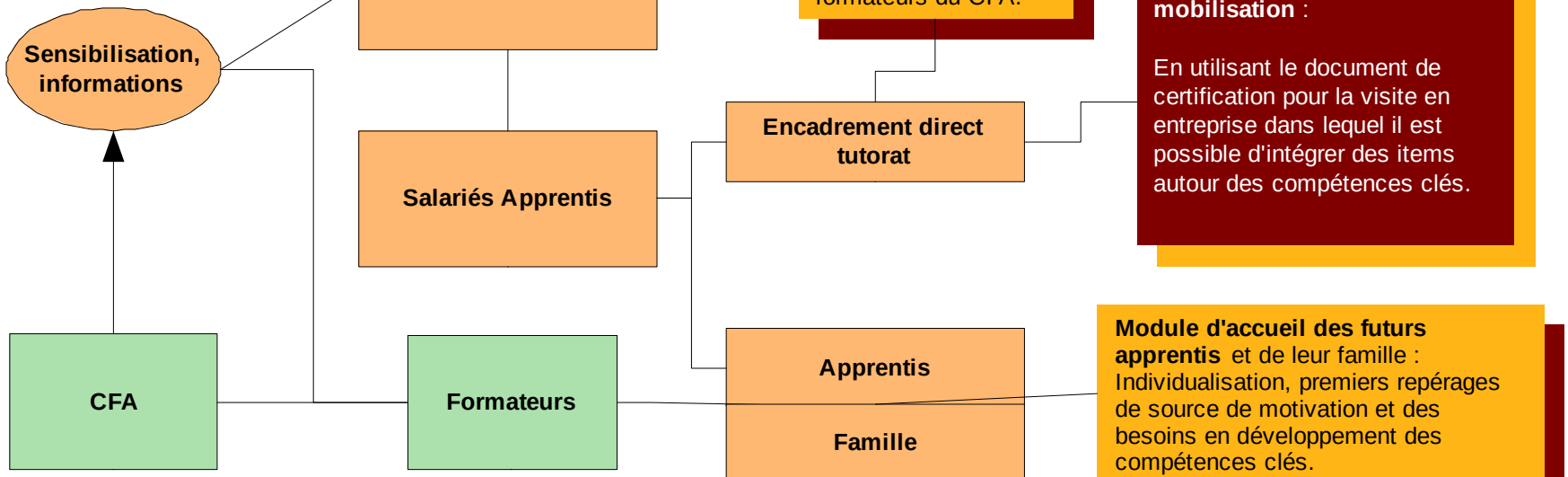
Sensibilisation sur la formation et l'apprentissage par le CFA

Formation des entreprises **au rôle de tuteur** par les formateurs du CFA.

Développer un outil de mobilisation :

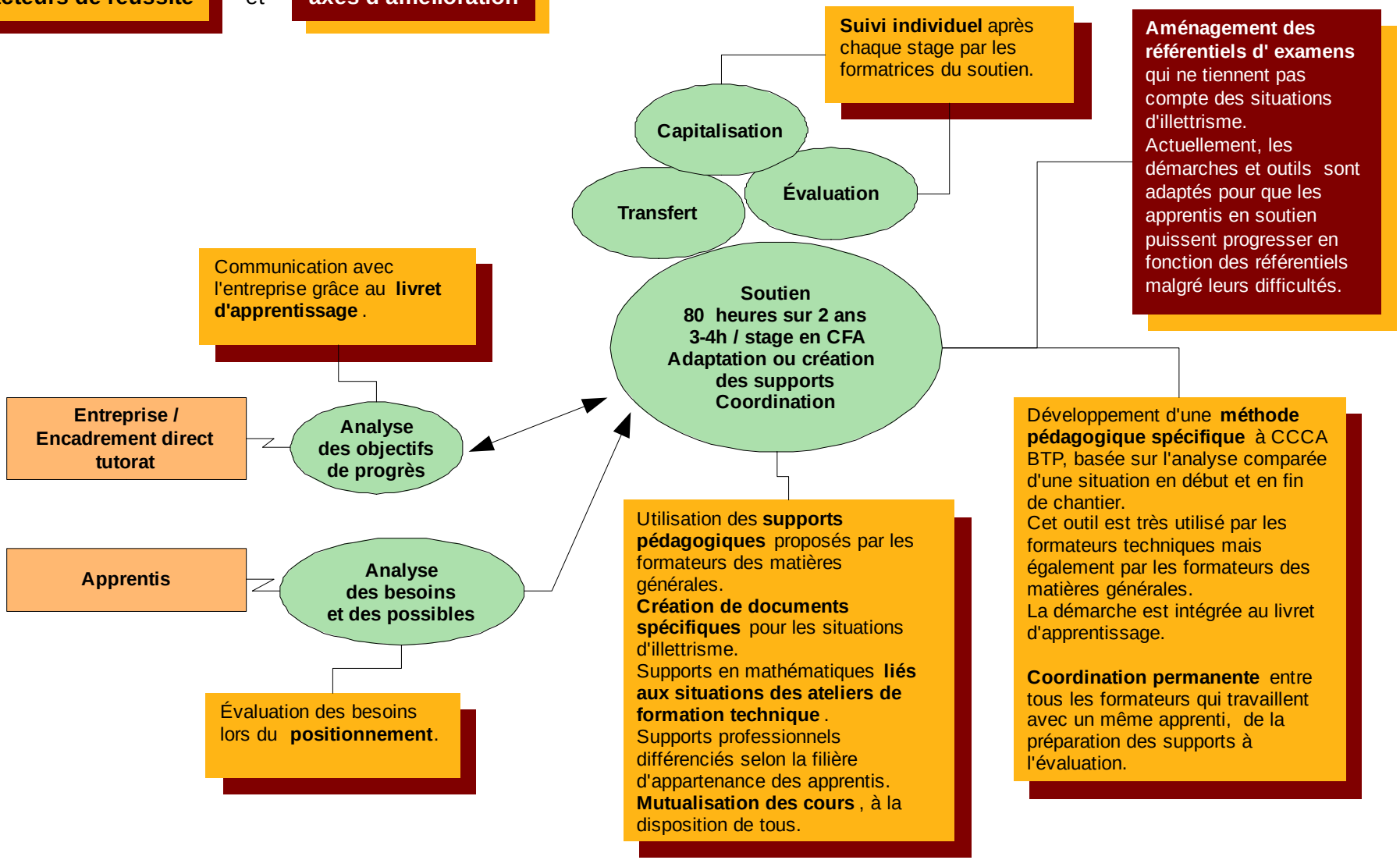
En utilisant le document de certification pour la visite en entreprise dans lequel il est possible d'intégrer des items autour des compétences clés.

Module d'accueil des futurs apprentis et de leur famille : Individualisation, premiers repérages de source de motivation et des besoins en développement des compétences clés.



Formation, évaluation, capitalisation et transfert

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**


Suivi individuel après chaque stage par les formatrices du soutien.
Aménagement des référentiels d' examens qui ne tiennent pas compte des situations d'illettrisme. Actuellement, les démarches et outils sont adaptés pour que les apprentis en soutien puissent progresser en fonction des référentiels malgré leurs difficultés.
Capitalisation
Évaluation
Transfert
Communication avec l'entreprise grâce au livret d'apprentissage .
Soutien
80 heures sur 2 ans
3-4h / stage en CFA
Adaptation ou création des supports
Coordination
Entreprise / Encadrement direct tutorat
Analyse des objectifs de progrès
Apprentis
Analyse des besoins et des possibles
Évaluation des besoins lors du positionnement.
Utilisation des supports pédagogiques proposés par les formateurs des matières générales.
Création de documents spécifiques pour les situations d'illettrisme.
Supports en mathématiques liés aux situations des ateliers de formation technique .
Supports professionnels différenciés selon la filière d'appartenance des apprentis.
Mutualisation des cours , à la disposition de tous.
Développement d'une méthode pédagogique spécifique à CCCA BTP, basée sur l'analyse comparée d'une situation en début et en fin de chantier.
Cet outil est très utilisé par les formateurs techniques mais également par les formateurs des matières générales.
La démarche est intégrée au livret d'apprentissage.
Coordination permanente entre tous les formateurs qui travaillent avec un même apprenti, de la préparation des supports à l'évaluation.

CFPPA Vesoul - OPCALIA

CFPPA/APP Vesoul - OPCALIA

EPLEFPA de Vesoul
Etablissement Public Local d'Enseignement et de Formation Professionnelle Agricole de Vesoul
CFPPA de Vesoul
Atelier de Pédagogie Personnalisée
" Les Formations aux métiers du vivant "
OPCALIA
FRANCHE-COMTÉ
PROMOTEUR DE COMPÉTENCES

Fiche action

CFPPA/APP Vesoul

BP 363

70 014 VESOUL CEDEX

Tél. 03 84 96 85 40

Site Internet : http://www.epl.vesoul.educagri.fr

Responsable : Ludovic DERET - Directeur

OPCALIA Franche Comté

2 b chemin de Palente

25 042 BESANCON CEDEX

Tél. 03 81 40 12 00

Site Internet : http://www.Opcalia.com

Praticien impliqué dans l'action, participant à l'atelier régional du Forum :

Yvette Ligney - Formatrice

Tél.: 03 84 68 78 44

Email : cfppa.vesoul@educagri.fr

Praticien impliqué dans l'action, participant à l'atelier régional du Forum :

Hélène Emery – Chargée de projet

Tél.: 03 81 40 12 00

Email : helene.emery@Opcalia-fc.com

ATOUTS COMPETENCES

Date de réalisation : de septembre 2007 à décembre 2008

Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action : deux entreprises du secteur secondaire.

Bénéficiaires de l'action : 4 professions intermédiaires + 14 salariés, de 30 à 60 ans, 5 femmes, 9 hommes, 5 d'origine étrangère.

Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action : Acquisition des savoirs de base, transfert sur poste de travail.

Objectifs / résultats attendus de l'action :

Lire, écrire, compter. Décrire son travail, hiérarchiser les tâches, s'exprimer oralement,

apprendre à apprendre.

Brève présentation de la mise en œuvre de l'action :

2H/semaine, groupe de 7, alternance des séquences.

Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :

Formateur, salle, papier, crayon.

Brève présentation de l'action :

Cette action a été menée en collaboration par Opcalia et le CFPPA.

Deux entreprises se sont portées volontaires, une de fonctionnement assez traditionnel, très isolée en milieu rural, l'autre plus novatrice dans son management.

Interventions au sein de l'entreprise, le but étant d'acquérir ou de consolider les savoirs de base chez certains salariés indiqués par l'entreprise comme causant des dysfonctionnements dans leur travail ou volontaires car connaissant des difficultés ou étant conscients de leurs lacunes dans certains domaines.

Avec cette action, les stagiaires ont bénéficié de 50 heures d'enseignement à raison de deux heures par semaine. Cela a concerné 7 ouvriers sur un site et 6 sur un autre. Le résultat a été très encourageant, satisfaction des chefs d'entreprise mais aussi du personnel encadrant et des salariés, meilleures relations dans le travail, meilleure implication due à une compréhension des tâches et des rôles.

Description détaillée de l'action

L'action conduite par le CFPPA s'appelle « Atout compétences ». Il s'agit d'une action de formation en entreprise, conçue par OPCALIA, en collaboration avec le CFPPA et sa coordinatrice de l'APP et financée par des fonds FUP mobilisés par Opcalia.

Il s'agit d'accueillir des opérateurs et des encadrants dans un dispositif de formation ayant comme objectifs :

- être efficace dans son poste de travail (autonomie, rentabilité),
- résoudre des dysfonctionnements repérés par l'entreprise.

Le repérage des besoins en formation se fait en deux temps.

Une information aux entreprises et aux salariés permet de proposer un positionnement initial à l'ensemble des salariés de deux entreprises mobilisées par OPCALIA.

Ce positionnement intègre les savoirs de base mais également des compétences perceptives et cognitives.

Il donne lieu à un entretien individualisé et des préconisations de formation en vue de l'élaboration d'un parcours de formation négocié. Il permet également de recentrer les objectifs avec la hiérarchie (N+1, encadrants).

Les opérateurs sont accueillis en formation par module de 25 heures à raison de 2h/semaine sur leur lieu de travail.

Une formatrice leur propose des situations d'apprentissage basées sur des projets individualisés et personnalisés, en réponse à leur demande qui n'est pas forcément liée au poste de travail mais à leur devenir professionnel, à leurs besoins du quotidien, à un désir personnel et qui tient également compte des exigences de l'encadrement, comme par exemple savoir remplir des fiches.

Les agents de maîtrise participent à une formation moins formelle leur proposant de réfléchir sur leur façon de communiquer, de transmettre les consignes afin qu'ils agissent comme des facilitateurs dans le déroulement de la formation. Pour cela il est nécessaire de lever leur résistance au changement vis à vis des opérateurs.

Des fiches individuelles sur les compétences en début et en fin de formation, objectifs sur la sociabilité et la communication dans l'entreprise servent de supports au bilan.

Les impacts de la formation :

- une meilleure connaissance réciproque de ce que fait l'autre,
- moins de tensions, une prise de conscience des difficultés de l'autre,
- une meilleure communication.

Les changements induits par la formation dans les modes de relation et d'organisation sont patents.

Constat de départ

Opcalia est promoteur de compétences, avec une mission d'accompagnement des entreprises, axée sur le développement des compétences et notamment des plus bas niveaux de qualification.

Le choix a été fait de développer une action avec un ancrage territorial et le financement des salaires pour avoir le plus d'atouts possibles. Le choix de l'organisme de formation est issu de collaborations antérieures et de l'expérience de l'organisme.

Après les accords financiers, un état des lieux a été réalisé avec les différents acteurs économiques et politiques, dans le but de rechercher des appuis pour ancrer l'action sur un petit territoire pour que ce soit expérimental. Ce soutien n'a pas été trouvé. Le choix a donc été fait de solliciter individuellement les entreprises.

Il y a eu création d'une plaquette pour travailler les argumentaires : développer les performances des entreprises et développer les compétences des salariés, avec en arrière plan l'idée de faire le lien entre l'illettrisme et les problématiques qui peuvent intéresser les entreprises.

Le contact avec les entreprises :

- Rédaction d'une lettre-type pour les entreprises, soit 110 sur le pays de Vesoul Val de Saône.
- Phoning avec l'argumentaire (enrichi au fur et à mesure avec les réactions des entreprises déjà contactées).

Parmi les entreprises contactées, 15 ont permis d'atteindre les 15 salariés prévus pour

une action, en raison de dysfonctionnements identifiés par ces entreprises. La chargée de projet OPCALIA a été formée par le CFPPA sur les compétences de base.

La totalité de l'action a pu être réalisée après le phoning, les 2 entreprises ciblées sont celles qui ont mis en place la formation. Ce qui les a particulièrement intéressés c'est qu'Opcalia amenait des solutions avec un expert sur ces compétences, le CFPPA.

Une action de professionnalisation sur les compétences de base pour les conseillers a été réalisée par le CFPPA. Ils ont pu ensuite détecter des problématiques, être plus à l'aise avec le sujet.

Il y a eu un pointage des dysfonctionnements repérés avec les entreprises. L'idée était de faire évoquer au chef d'entreprise comment ces dysfonctionnements sont intégrés dans son entreprise. L'entretien portait sur du global : l'environnement économique, la concurrence, etc. Les problématiques ont émergé par ce biais.

La hiérarchie (n+1) a été associée à la démarche. Puis le Comité d'Entreprise a validé en interne.

Le mode d'appropriation de l'action de formation par le chef d'entreprise : c'est un élément pour développer les compétences des salariés.

Le CFPPA a ensuite travaillé avec les n+1, qui ont évoqué d'autres objectifs : la mobilité des salariés, l'augmentation de la productivité (liée à une prime que certains ne percevaient jamais).

Les facteurs de réussite pour le CFPPA

- Une équipe stable, structurée, expérimentée (8 ans de travail commun entre la formatrice, la coordinatrice, la responsable pédagogique).
- Une communication efficace sur ce que le CFPPA propose en termes de formation (entreprises + groupes).
- Un positionnement (carences-acquis) multi-capacités et multi-compétences.
- Un entretien individualisé (retour sur le positionnement).
- Une inscription sur la base du volontariat.
- Une analyse et une synthèse précises des différentes demandes (entreprise et salarié) en lien avec les compétences du salarié et de la formatrice.
- La précision des objectifs individualisés avec des outils et des méthodes personnalisés, les objectifs sont de plus négociés.
- Modification des objectifs après environ 15 jours : observation et analyse, prise en compte de la demande implicite, de la motivation réelle, des capacités d'apprentissage et des freins.
- Retour permanent sur les progrès.
- Appropriation de sa tâche professionnelle, prise de sens de la tâche dans l'entreprise, valorisation des compétences.
- Évaluation professionnelle (formelle si contradiction entre la perception de la

formatrice et celle du salarié et du référent du chef d'entreprise).

- 2 bilans.
- Un dialogue permanent avec l'encadrement intermédiaire et la direction.
- Des conditions de travail : le lieu et un groupe de 5 à 10 personnes avec une mixité des publics.

Critères d'évaluation :

- Satisfaction des acteurs.
- Moins d'absentéisme, respect du règlement (prévenir en cas d'absence), modification des méthodes de travail.
- Cognitif : grilles APP individualisées, avec en plus le fait de poser un problème sur une situation de travail, faire des hypothèses de résolution et un choix.
- Degré d'autonomie dans l'apprentissage (outils + recherche).
- Sociabilité, modification du comportement et de la vie de l'entreprise.
- Prise de parole des salariés formés au CE, devant la Direction.
- Appropriation de la démarche de formation.

Facteurs de réussite pour Opcalia

- Le financement.
- Le partenariat : l'entreprise intéressée par l'existence d'une solution.
- Le parcours personnel de la conseillère a joué, elle vient du monde de l'entreprise.
- La gestion de projet, coordination des acteurs.
- Approche avec un regard global et une écoute de l'entreprise tout en ayant un regard individuel sur chaque salarié.
- Obtention des documents de l'entreprise.
- Collaboration avec les responsables hiérarchiques (n+1).

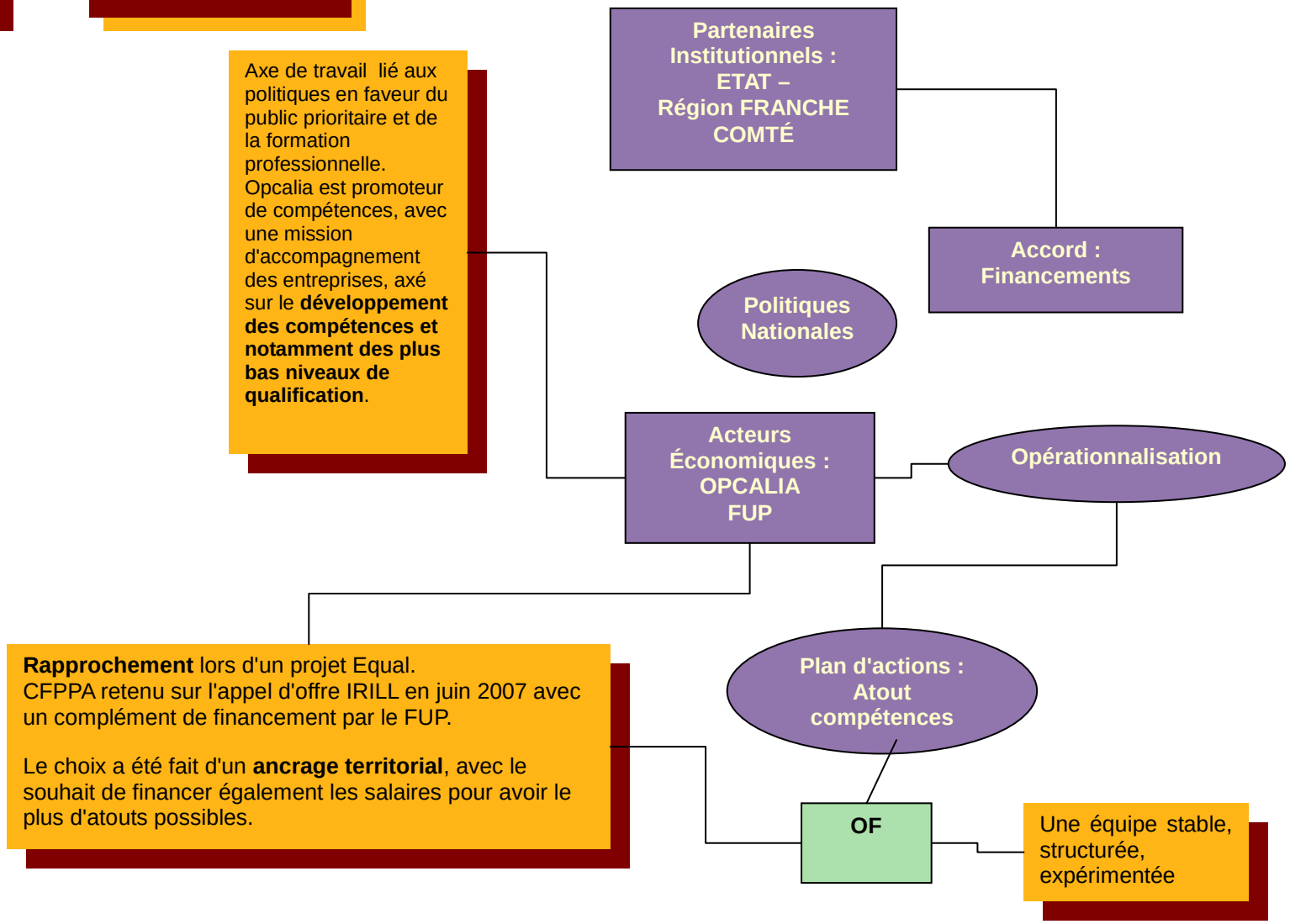
Axes de progrès

- Associer le formateur dès le départ.
- Accroître la mixité de niveau.
- Pérenniser l'action grâce au DIF.

L'action a été évaluée par un cabinet extérieur (Récif) dans un objectif de démultiplication de l'expérience sur d'autres départements.

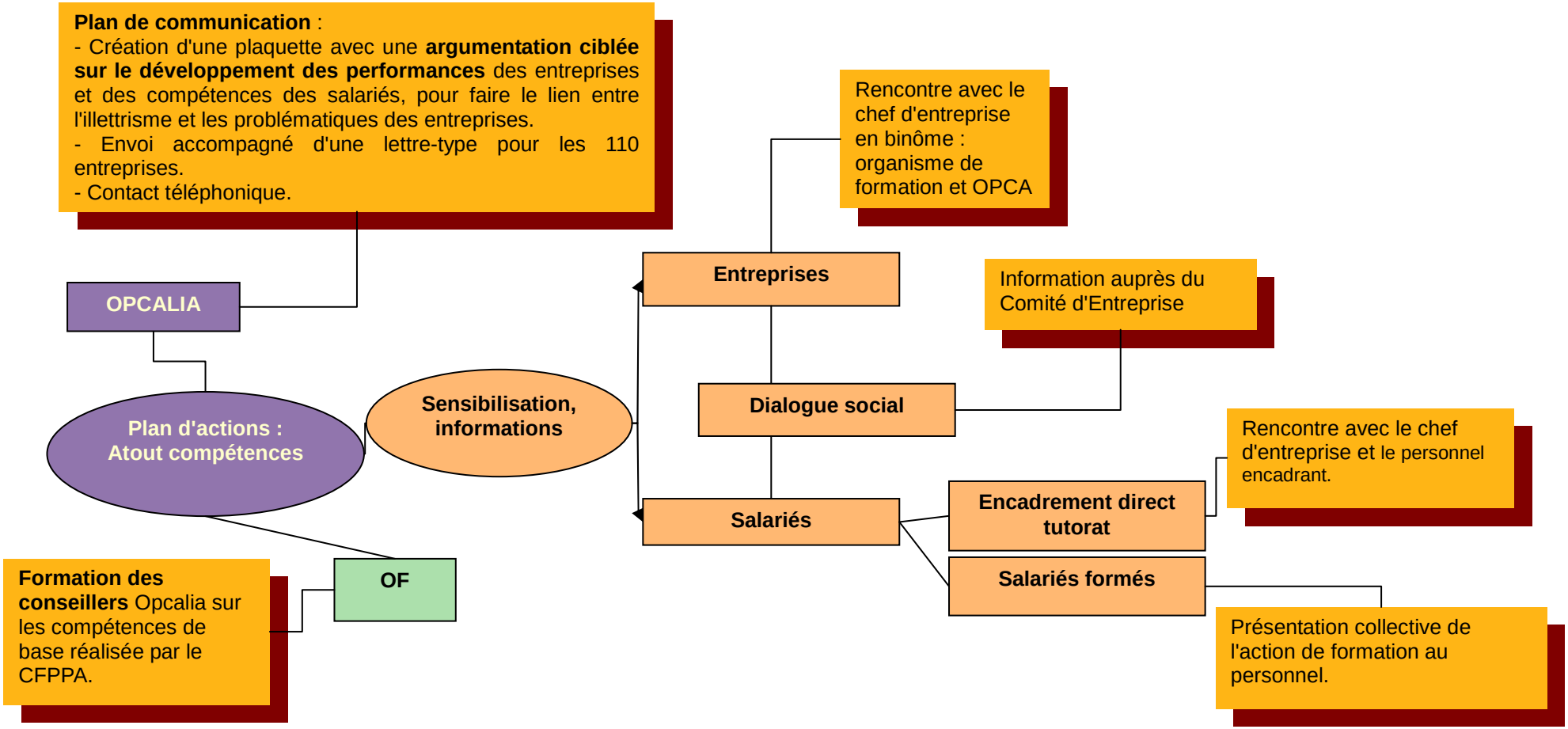
Partenariat mobilisé

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**


Axe de travail lié aux politiques en faveur du public prioritaire et de la formation professionnelle. Opcalia est promoteur de compétences, avec une mission d'accompagnement des entreprises, axé sur le développement des compétences et notamment des plus bas niveaux de qualification.
Partenaires Institutionnels : ETAT – Région FRANCHE COMTÉ
Accord : Financements
Politiques Nationales
Acteurs Économiques : OPCALIA FUP
Opérationnalisation
Rapprochement lors d'un projet Equal. CFPPA retenu sur l'appel d'offre IRILL en juin 2007 avec un complément de financement par le FUP.
Le choix a été fait d'un ancrage territorial, avec le souhait de financer également les salaires pour avoir le plus d'atouts possibles.
Plan d'actions : Atout compétences
OF
Une équipe stable, structurée, expérimentée

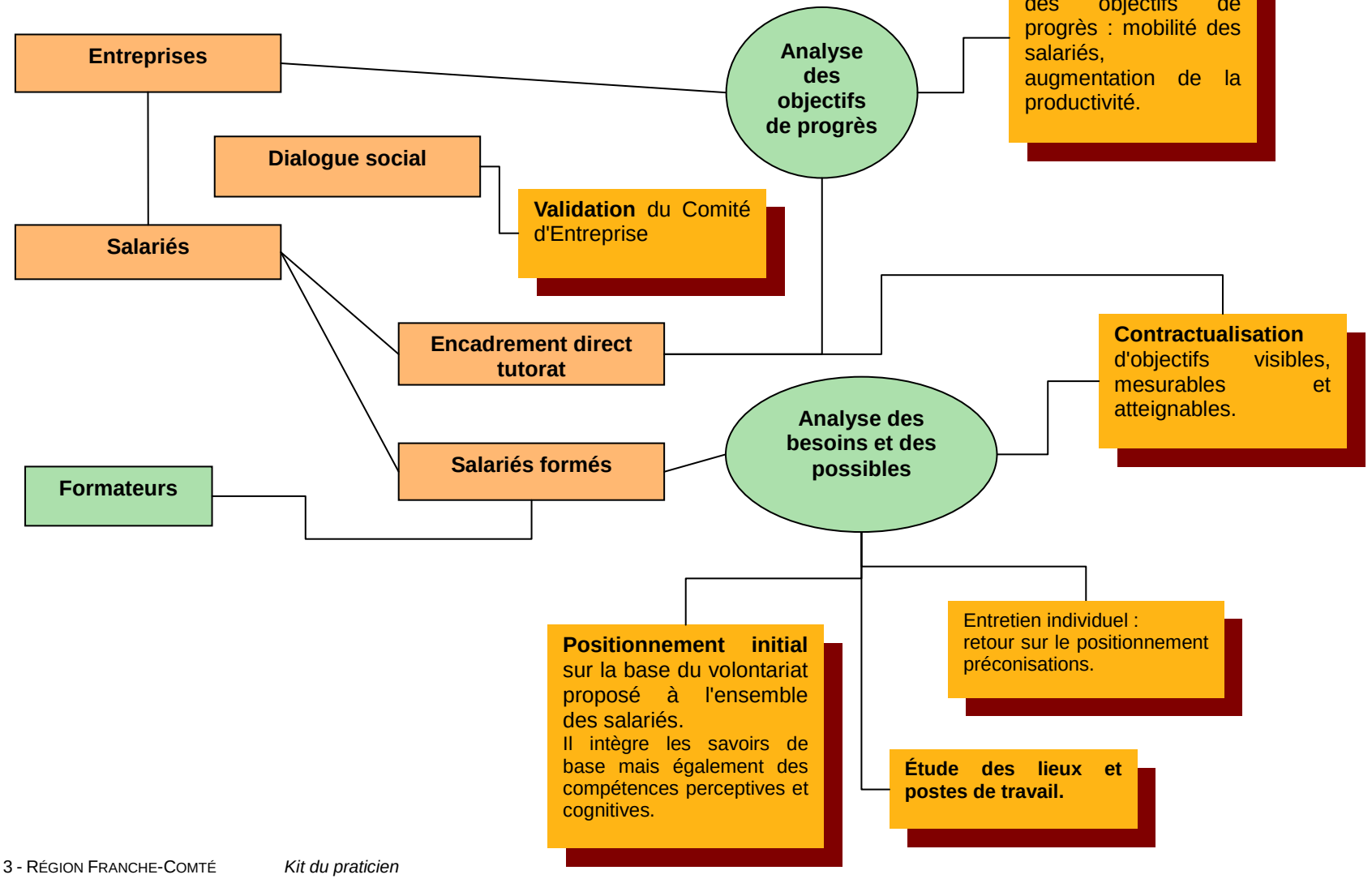
Sensibilisation, mobilisation

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**


Plan de communication :
- Création d'une plaquette avec une **argumentation ciblée sur le développement des performances** des entreprises et des compétences des salariés, pour faire le lien entre l'illettrisme et les problématiques des entreprises.
- Envoi accompagné d'une lettre-type pour les 110 entreprises.
- Contact téléphonique.
Rencontre avec le chef d'entreprise en binôme : organisme de formation et OPCA
OPCALIA
Entreprises
Information auprès du Comité d'Entreprise
Plan d'actions : Atout compétences
Sensibilisation, informations
Dialogue social
Rencontre avec le chef d'entreprise et le personnel encadrant.
Salariés
Encadrement direct tutorat
Salariés formés
Formation des conseillers Opcalia sur les compétences de base réalisée par le CFPPA.
OF
Présentation collective de l'action de formation au personnel.

Analyse des besoins

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**


Entreprises
Dialogue social
Salariés
Encadrement direct tutorat
Salariés formés
Formateurs
Analyse des objectifs de progrès
Identification des dysfonctionnements et des objectifs de progrès : mobilité des salariés, augmentation de la productivité.
Validation du Comité d'Entreprise
Contractualisation d'objectifs visibles, mesurables et atteignables.
Analyse des besoins et des possibles
Positionnement initial sur la base du volontariat proposé à l'ensemble des salariés.
Il intègre les savoirs de base mais également des compétences perceptives et cognitives.
Entretien individuel : retour sur le positionnement préconisations.
Étude des lieux et postes de travail.

Formation

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**

Implication des agents de maîtrise :
Par une formation moins formelle leur proposant de réfléchir sur leur façon de communiquer afin qu'ils agissent comme des facilitateurs dans le déroulement de la formation.

Co-élaboration :
Les encadrants fournissent les documents de travail, qui sont supports de formation.

Co-élaboration :
Travail sur l'amélioration des écrits internes de l'entreprise.

Encadrement direct
tutorat

Salariés formés

Formation
25 heures - 2 h / semaine
En intra
Effectif : groupes de 7
Communication /mieux être

Supports d'apprentissage
- documents de l'entreprise (fiche de travail, note de sécurité, horaires, communication du CE…)
- documents liés à la vie quotidienne fournis par l'apprenant

Outils créés ou adaptés en fonction des besoins, aptitudes et modes d'apprentissage.

Situations d'apprentissage
Parcours individualisé (niveau, objectif), personnalisé (aptitudes, poste de travail, centres d'intérêt..) et réajustable.

Travail en groupe et sous-groupes.

Pédagogie de la réussite.

Objets d'apprentissage
- Savoirs de bases,
- Prise de parole,
- Compréhension de son poste, de ses tâches, des compétences mobilisées pour y répondre.

Evaluation, capitalisation, transfert

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**

Des questions pour capitaliser
Qu'est-ce qui était attendu ?
Y est–on parvenu ?
Qu'est ce qui n'a pas marché et pourquoi ?
Quelles préconisations pour la suite ?
Est ce que l'entreprise va continuer?
Est-ce que d'autres salariés vont être demandeurs ?

Mesure du transfert par l'encadrement
- Amélioration sur le poste de travail,
- Transfert des acquis,
- Utilisation des savoirs sur le poste de travail.

Capitalisation

Transfert

Évaluation

Formation
25 heures - 2 h / semaine
En intra
Effectif : groupes de 7
Communication /mieux être

Évaluer les acquis du salarié
Évaluation continue : pour mesurer les progressions, encourager, réajuster les contenus.
Bilan des acquisitions : repérage des points à consolider ou à réétudier. Bilan individuel en présence de l'encadrant, réalisé en fonction des objectifs individuels du début de la formation.

Évaluer collectivement l'action de formation
Bilan intermédiaire :
- Pour réajuster des objectifs, proposer d'autres fonctionnements.

Bilan final :
- Pour mesurer le degré de satisfaction des salariés, de l'encadrement, du chef d'entreprise, de l'OPCA.
- Pour mesurer les impacts de la formation sur l'organisation interne à l'entreprise.

FRATE FORMATION CONSEIL – Mairie de Montbéliard - CNFPT

Fiche action

Frate Formation Conseil

83 rue de Dole 25000 Besançon

Tél. 03 81 82 21 75 Site Internet : http://www.frateformation.net

Responsable : Hervé Baulard - Directeur

Praticien (impliqué(e) dans l'action), participant à l'atelier régional du Forum :

Karine Lodico - Formatrice

Tél. 03 81 94 95 35 Email : karine.lodico@frateformation.net

Réacquisition des savoirs de base

Date de réalisation : de novembre 2007 à juin 2009

Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action :

Collaboration entre le CNFPT, la ville de Montbéliard et Frate Formation Conseil.

Se déroule le jeudi de 14 h à 17 h dans les locaux de Frate Formation Conseil de Montbéliard.

Historique de l'action :

Le CNFPT a lancé un appel d'offre en 2007 pour la réacquisition de savoirs de base pour des salariés de la ville de Montbéliard. Le projet pédagogique Frate Formation a été retenu car il répondait aux attentes identifiées: travailler les savoirs de base à partir de supports professionnels. 25 personnes ont été recensées au départ par la responsable formation, 15 ont été reçues en entretien individuel pour exprimer leurs besoins et motivations, 7 correspondaient à l'action et ont intégré la formation.

Bénéficiaires de l'action :

Salariés de la ville de Montbéliard à des stades d'illettrisme divers, services "voirie réseau propreté", "Jeunesse Affaires Scolaires et Sportives" et "espaces verts". 6 hommes et une femme, de 30 à 45 ans.

Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action :

Positionnement de 15 personnes à Frate Formation Conseil pendant 1 h d'entretien, 7

stagiaires ont été détectés comme relevant des savoirs de base.

Remise à niveau en français pour les autres personnes en vue de la préparation de concours ne relevant pas de l'appel d'offre et donc écartées de la formation. L'accent a été mis sur le projet pour lequel Frate Formation a été retenu.

Objectifs / résultats attendus de l'action :

- Améliorer la lecture, la compréhension de documents écrits.
- Améliorer l'expression écrite et orale.
- Approfondir le vocabulaire.
- Utiliser les mathématiques appliquées à la vie professionnelle et au quotidien.
- Développement personnel: prendre confiance en soi, devenir autonome, ne plus avoir peur d'écrire, développer son imagination et sa concentration etc.

Brève présentation de la mise en œuvre (déroulement) de l'action :

Plusieurs réunions préalables avec le CNFPT, la responsable formation de la ville, les responsables hiérarchiques directs et la formatrice de FFC pour :

- présenter l'action à l'ensemble des encadrants,
- recueillir les supports papiers utilisés par les salariés,
- travailler sur les fiches de poste des salariés afin de fixer des objectifs cohérents, réalistes et réalisables.

Positionnement des stagiaires en début d'action: évaluation du niveau et dédramatisation de la situation, discussion sur les représentations de la formation.

Négociation des contenus avec les stagiaires tout au long de la formation, les stagiaires sont acteurs de leur apprentissage.

Activités transversales à partir de supports professionnels procurés par les encadrants des participants.

Comité de pilotage tous les 2 mois avec la formatrice, le CNFPT, la responsable formation de la ville, les encadrants. Les stagiaires sont véritablement suivis et bien encadrés.

Ce comité de pilotage a pour objectif:

- de faire un point régulier sur chaque participant: assiduité, motivation, progression,
- de réajuster au besoin les contenus,
- de mettre en place les entretiens individuels,
- de valider la grille d'auto-évaluation réalisée avec les stagiaires.

Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :

- Formatrice, maîtrise FLE, 4 ans d'expérience en groupe atelier formation de base FRATE FORMATION CONSEIL.
- Entretiens de positionnement et de bilans.
- Salle de cours et multimédia.
- Documentation et supports pédagogiques.
- Sorties autorisées et financées par la mairie (CODES, Musée près la rose, visite bibliothèque Montbéliard).

Description détaillée de l'action

L'action conduite par Frate s'appelle « Ré-acquisition des savoirs de base », nom issu de l'appel à projet.

La proposition faite par la formatrice au groupe de stagiaires pour qu'il se donne un nom n'a pas été retenue.

L'action a été élaborée dans le cadre d'un appel à projets du Centre National de la Fonction Publique Territoriale.

Il s'agit d'accueillir des salariés dans une formation ayant comme objectif de développer l'autonomie, l'amélioration de la lecture, de l'écrit, de l'oral et des maths de la vie quotidienne.

L'action est conduite pour la mairie de Montbéliard. Elle a eue lieu dans les locaux de Frate. Le repérage et la mobilisation des personnes sont faits par les encadrants.

L'évaluation des besoins individuels se fait lors d'un positionnement, mené sous forme d'un entretien individuel pouvant être étayé par des situations d'évaluation.

Ce positionnement permet de s'assurer de l'adéquation de la formation proposée aux besoins des personnes, la mobilisation des personnes se faisant sur des critères plus larges que le cadre de formation (7 stagiaires en formation sur les 25 personnes mobilisées).

Les personnes (agents de la fonction publique et contractuels) sont accueillies en formation par module de 72 heures à raison de 3h/semaine.

Facteurs de réussite

- Le travail en amont du CNFPT et de la Mairie pour rechercher des stagiaires.
- La sensibilisation du CNFPT à l'illettrisme.
- Le travail de la responsable formation de la Mairie.
- Le positionnement et le rendez-vous individuel. L'entretien a eu lieu directement avec la formatrice, dans les locaux de Frate. Les sujets abordés : dédramatisation de la situation, discussion sur les représentations de la

formation, évaluation du niveau, explication de la démarche (travail en groupe, supports professionnels, négociation des contenus), la place du stagiaire comme acteur de son apprentissage.

- Le suivi par le comité de pilotage, tous les deux mois. Les membres : la formatrice, le CNFPT, la Mairie, les encadrants techniques. Objectifs : suivi des progressions, retour des chefs et des encadrants, détermination et réajustement des besoins et objectifs (de formation et individuels), mise en place des entretiens individuels, validation de la grille d'auto-évaluation, supports professionnels donnés par encadrants.
- L'implication de tous les acteurs, dont les chefs-encadrants, notamment le chef VRP qui a fourni des supports professionnels et de vie courante et a présenté l'action et les progrès des stagiaires sur leur poste de travail.
- Un petit groupe, 7 personnes de services différents.
- La pédagogie mise en œuvre par Frate. Des supports professionnels mais pas seulement (rapports journaliers, feuilles de congés, feuilles de données sécurité sociale, articles de journaux, BD, etc.).

Le travail en groupe, avec des objectifs individuels atteignables et connus de tous, salariés participants, chefs, etc. Ces objectifs ont été travaillés en groupe, avec des échanges et des discussions sur les différents points de vue pour résoudre les problèmes. Activités proposées par la formatrice.

Effets : valorisation des points de vue, des acquis, des progrès, des stagiaires et dédramatisation des lacunes.

Axes d'amélioration

L'évaluation

Une grille listant les compétences clés pouvant être développées par les apprenants a été établie.

Utilisation du référentiel Compétences Clés en Situation Professionnelle : les items sont sélectionnés en fonction des situations.

Entretien individuel avec le salarié, la formatrice, le CNFPT, avec comme support la grille. Cette grille a donné un cadre pour construire l'évaluation : voilà ce qui a été travaillé en formation, est-ce que c'est acquis ?

Amélioration du dispositif

Sur la première session : interruptions sur les vacances + arrêt d'un mois (attente de convention) ont gêné le bon déroulement de la formation.

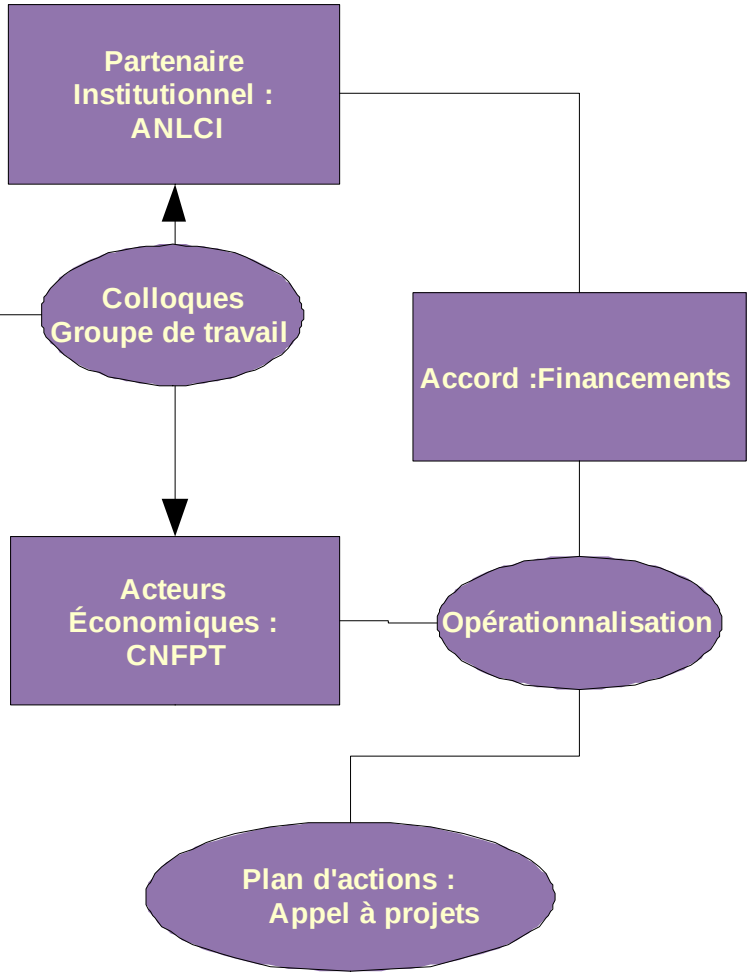
Partenariat mobilisé

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**

Sensibilisation du CNFPT au niveau national, puis déclinaisons d'actions de sensibilisation en régions.

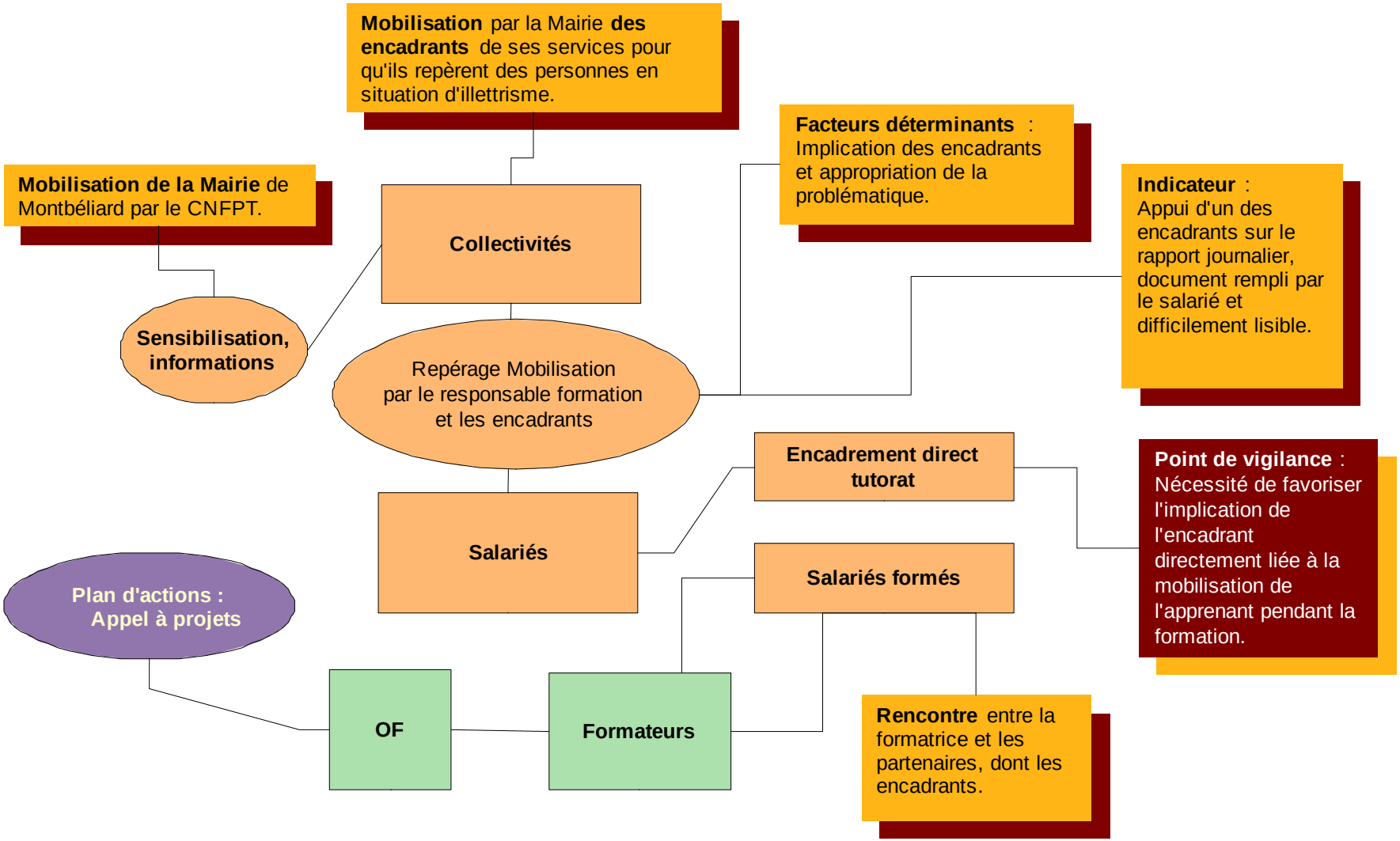
Production d'un guide-repère « La lutte contre l'illettrisme dans les collectivités».

Les actions déclinées produisent un **cadre qui permet d'agir.**



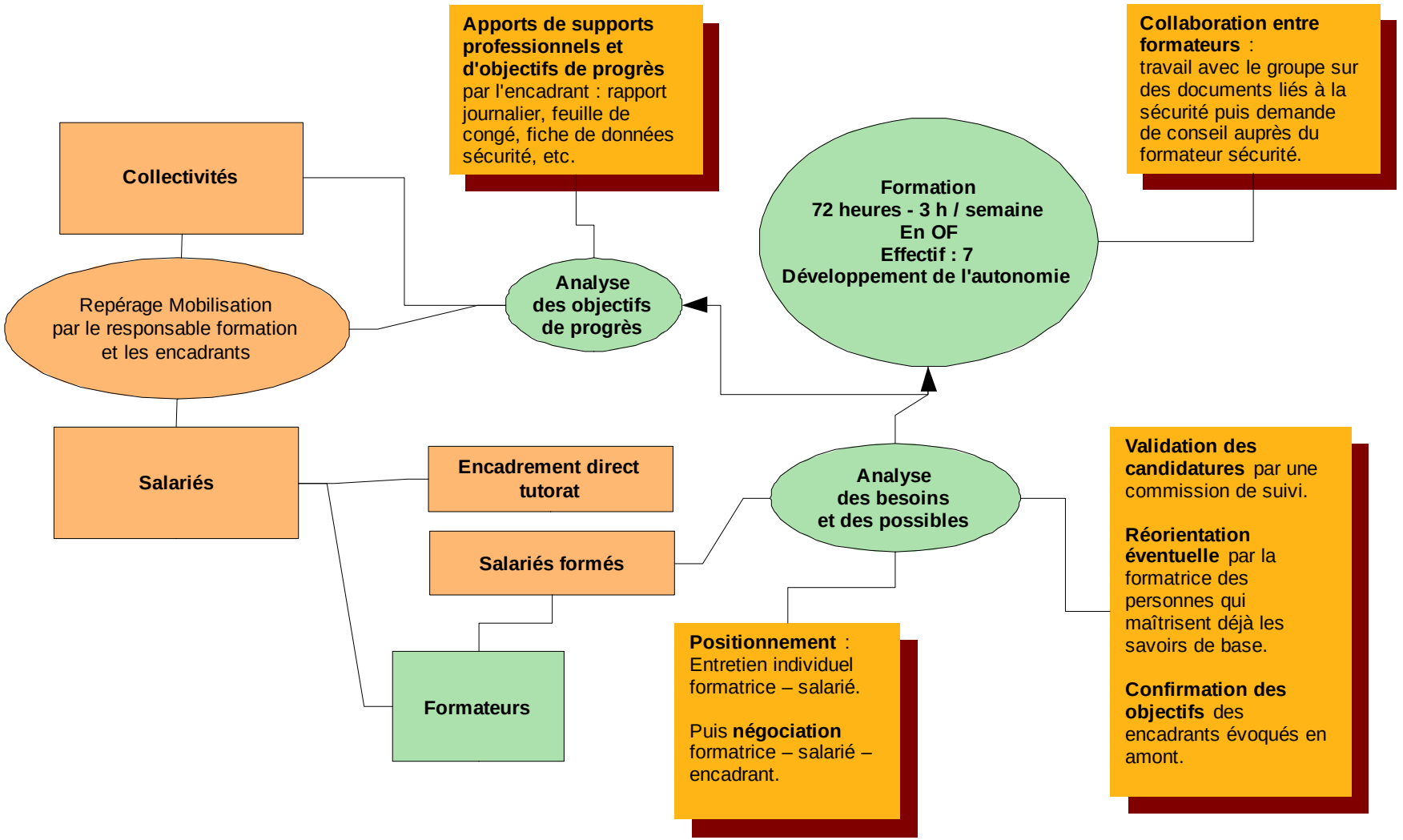
Sensibilisation, mobilisation

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**


Mobilisation par la Mairie **des encadrants** de ses services pour qu'ils repèrent des personnes en situation d'illettrisme.
Facteurs déterminants : Implication des encadrants et appropriation de la problématique.
Indicateur : Appui d'un des encadrants sur le rapport journalier, document rempli par le salarié et difficilement lisible.
Mobilisation de la Mairie de Montbéliard par le CNFPT.
Collectivités
Sensibilisation, informations
Repérage Mobilisation par le responsable formation et les encadrants
Encadrement direct tutorat
Point de vigilance : Nécessité de favoriser l'implication de l'encadrant directement liée à la mobilisation de l'apprenant pendant la formation.
Salariés
Salariés formés
Plan d'actions : Appel à projets
OF
Formateurs
Rencontre entre la formatrice et les partenaires, dont les encadrants.

Analyse des besoins

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**


Apports de supports professionnels et d'objectifs de progrès par l'encadrant : rapport journalier, feuille de congé, fiche de données sécurité, etc.
Collaboration entre formateurs : travail avec le groupe sur des documents liés à la sécurité puis demande de conseil auprès du formateur sécurité.
Collectivités
Formation 72 heures - 3 h / semaine En OF Effectif : 7 Développement de l'autonomie
Repérage Mobilisation par le responsable formation et les encadrants
Analyse des objectifs de progrès
Salariés
Encadrement direct tutorat
Analyse des besoins et des possibles
Validation des candidatures par une commission de suivi.
Réorientation éventuelle par la formatrice des personnes qui maîtrisent déjà les savoirs de base.
Confirmation des objectifs des encadrants évoqués en amont.
Salariés formés
Positionnement : Entretien individuel formatrice – salarié.
Puis négociation formatrice – salarié – encadrant.
Formateurs

Formation et évaluation

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**

Comités de pilotage
tous les deux mois :
- Validation des choix pédagogiques
- Réajustements

Auto-évaluation du stagiaire la première année.

Sur la deuxième session : **utilisation de l'outil référentiel des compétences clés en situation professionnelles** (ANLCI), avec une sélection des items en fonction des situations de chaque apprenant.

Évaluation

Formation
72 heures - 3 h / semaine
En OF
Effectif : 7
Développement de l'autonomie

Implication des stagiaires fragilisée lors de la première session de formation **par l'interruption des séances** de formation sur les périodes de congés.

Séquence d'utilisation des documents professionnels : analyse d'exemplaires réels du document avec les stagiaires puis création d'une forme de mode d'emploi.

Autres **outils supports** utilisés : articles de journaux, outils linguistiques.

Pédagogie organisée autour du travail en groupe, avec le **groupe** en tant que **formateur** aussi.

Recherche d'**activités qui valorisent les stagiaires**.

Capitalisation et transfert

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**

Communication : Articles de journaux, présentation de l'action devant le CNFPT pour transférer à d'autres groupes.

Inscription de la formation au catalogue des formations CNFPT.

Transfert

Capitalisation

Évaluation

Bilan final entre les stagiaires, la Mairie, les encadrants.

Suites de parcours de formation : deux salariés participeront à l'atelier savoirs de base, suite à cette action.

Formation
72 heures - 3 h / semaine
En OF
Effectif : 7
Développement de l'autonomie

IFPA – AGEFOS-PME Franche-Comté

Fiche action

IFPA

Centre St Pierre

28 rue de la République

25000 BESANCON

Tél. 03 81 81 41 60 Site Internet : www.ifpa-formation.com

Responsable : Anne ROUSSEL - Déléguée régionale

Praticien impliqué dans l'action, participant à l'atelier régional du Forum

Nathalie EUSTACHE - formatrice

Tél. 03 81 81 41 60 Email : neustache@ifpa-formation.com

PACK FORMATION

Date de réalisation : du 01/01/2008 au 31/12/2008

Milieu(x), endroits et contexte dans lesquels se déroule l'action :

L'action se déroule dans les locaux de la Régie des quartiers, à la demande de la Régie pour des raisons de proximité avec l'encadrant chargé du suivi social des salariés. Elle est organisée par petits groupes d'environ 4 personnes (possibilité d'individuel à petits groupes sur proposition de l'organisme de formation après évaluation individuelle des personnes), hors temps de travail. Elle a lieu dans le cadre de l'obligation pour les salariés en contrat aidé de se former, les personnes ont été en général préparées et sont volontaires pour suivre la formation.

Historique de l'action :

Dans le cadre du programme AGEFOS-PME Franche Comté Pack formation (financement OPCA, Conseil régional…) auquel l'IFPA participe depuis 4 ans en Franche-Comté.

Réponse pédagogique et organisationnelle proposée par l'IFPA à AGEFOS suite à des rencontres OPCA/IFPA entreprise/formateur spécialiste du domaine.

Projet pédagogique conçu par la cellule ingénierie marchés et les formateurs intervenants.

Projet retenu par AGEFOS-PME Franche-Comté pour la deuxième année consécutive, ciblage du besoin des entreprises (ou associations) effectué par IFPA Entreprises.

Rencontre préalable à l'action entre la Régie de quartiers, IFPA entreprises pour le cadre organisationnel, relais aux formateurs après les positionnements pour opérationnalisation des objectifs de l'action.

Bénéficiaires de l'action :

Des salariés en CA/CAE/CDDI, à temps partiel, postes: nettoyage de l'espace urbain quartier de Planoise, majorité d'hommes, d'origine étrangère (ex Yougoslavie), peu scolarisés en langue maternelle, moyenne âge 45 ans.

En 2008 11 personnes sur 2 sessions (35hX2), 3 groupes de 3 à 4 personnes.

En 2009 en cours de réalisation: 11 personnes sur session 1 (35h), sur 3 groupes de 3 à 4 personnes, renouvellement session 2 en cours.

Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action :

AGEFOS PME a détecté des besoins de formation en savoirs de base, des besoins d'évolution sur poste des publics de bas niveau de formation.

Objectifs / résultats attendus de l'action :

Gagner en autonomie sur le poste de travail occupé et son parcours professionnel.

Gagner en autonomie sociale.

Brève présentation de la mise en œuvre de l'action :

Evaluation initiale réalisée en individuel (base cadre européen de référence), constitution de groupes de niveau (souplesse du financeur).

Rythme: 1 séance de 3h hebdomadaire, 1 évaluation individuelle finale et avec la Régie de quartiers. Lien constant durant la formation avec l'encadrant social (assiduité, suivi social, suivi de la formation), travail à partir des besoins exprimés par les personnes et en lien avec les tâches sur poste de travail. Individualisation pédagogique.

Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :

Une équipe de formation (6 formateurs spécialisés), une salle sans aménagements particuliers, les formateurs apportent le matériel pédagogique nécessaire, possibilité d'intervention en extérieur (sur lieu de travail), peu de documents de travail fournis par la structure, possibilité d'interventions dans les locaux de l'IFPA (notamment pour travail sur informatique).

Brève présentation de l'action :

L'action conduite par l'IFPA s'appelle « Pack Formations ».

Il s'agit d'un ensemble d'actions de formation en entreprise, conçu dans le cadre d'un accord de partenariat avec AGEFOS-pme.

L'IFPA a également la charge de démarcher les entreprises pour leur proposer la formation.

Il s'agit d'accueillir des salariés dans un dispositif de formation ayant comme objectif de développer l'autonomie des personnes.

L'action est conduite dans une entreprise d'insertion, la Régie des Quartiers de Besançon.

De par la vocation de l'entreprise, la question du repérage des besoins en formation se pose différemment par rapport à une entreprise du secteur marchand.

La formation a été intégrée au parcours d'insertion de la personne.

Les salariés sont en contrat de travail (contrat d'avenir, contrat d'accès à l'emploi).

La formation a un caractère obligatoire. Les personnes ont été formées hors temps de travail.

L'évaluation des besoins individuels se fait lors d'un positionnement construit à partir des items du Cadre Européen Commun de Références pour les Langues.

Ce positionnement permet de constituer des groupes de niveau, avec une possibilité offerte par le financement de fonctionner avec des groupes de faible effectif (3 personnes).

Les salariés sont accueillis en formation par module de 35 heures à raison de 3h/semaine dans un local de la Régie des Quartiers.

Une formatrice leur propose des situations d'apprentissage orientées sur le développement de l'autonomie au poste de travail et sur la gestion de problématiques sociales.

Des outils spécifiques (photo pour le vocabulaire par exemple) ont été créés.

Par contre, il n'y a pas d'écrits dans la plupart des situations professionnelles.

Un bilan individuel est établi sur la base du référentiel Cadre Européen Commun de Référence.

Le renouvellement de l'action devrait permettre d'envisager des liens plus forts entre formations et situations professionnelles, en intégrant par exemple des situations de lecture et de productions d'écrits.

Description détaillée de l'action

Partenariat :

L'appellation « Pack formation » est un système mis en place par AGEFOS-pme. Pack formation FLE : l'action réalisée par l'IFPA avec une thématique linguistique à visée professionnelle.

Le financement de l'action : Fonds propres AGEFOS-pme avec cofinancement région. AGEFOS-pme a été sensibilisé à cette question.

Historique de l'action :

AGEFOS-pme était en relation avec l'IFPA par le biais d'autres prestations (pack formation vente). Il y a eu une 1ère rencontre entre AGEFOS et l'IFPA sur l'action pack formation FLE.

Après une courte formation par le Directeur IFPA Entreprises, 2 formateurs se relaient pour présenter la démarche de formation auprès de 200 entreprises et structures associatives de Franche Comté.
Au total 11 actions de formation sont ouvertes auprès de 3 SIAE, 1 association, et 3 entreprises classiques.

Lors d'une deuxième rencontre avec l'ensemble des conseillers OPCA, des précisions ont été apportées sur les formations de salariés en entreprise, la typologie du public, des méthodes pédagogiques utilisées, des objectifs possibles, de la durée, etc.

Rédaction du projet pédagogique par l'IFPA :

C'est-à-dire le chef de projet linguistique et les formateurs, avec un projet adapté sur mesure pour les 3 SIAE, autour de l'objectif d'autonomie sociale et professionnelle.

Possibilité d'ouverture sur le poste de travail avec une mise en œuvre prévue adaptable à chaque SIAE.

Repérage et sensibilisation des salariés par les SIAE, avec ciblage par l'encadrante sociale. Puis préparation des salariés à la formation.

Évaluation :

Suite au positionnement, construction et proposition d'une organisation pédagogique, avec une adaptation aux horaires de l'entreprise pour ne pas perturber le fonctionnement. La planification a été faite par la Régie des quartiers.

Parallèlement, propositions de groupes de niveaux.

Échanges entre le formateur référent et l'accompagnatrice sociale de la Régie des quartiers autour du projet pédagogique pour adapter les objectifs opérationnels et les contenus aux besoins des salariés et de l'entreprise, même si l'analyse des besoins de l'entreprise est restée floue.

Mise en œuvre de l'action :

Retour du positionnement à l'encadrant (indication de niveau) et aux apprenants.

Objectifs par groupe et objectifs individuels.

Proposition faite par l'IFPA de centrer les objectifs sur le poste de travail.

Réalisation des séances pédagogiques : à la Régie de quartier, sauf une séance à l'IFPA.

1 à 2 séances sur le lieu de travail.

1 sortie à visée culturelle.

Réalisation d'une synthèse de chaque séance envoyée à l'encadrante sociale ; échanges non formalisés avec l'encadrante sociale, nombreuses adaptations réalisées du fait de la proximité, la formation ayant lieu sur site.

Phase de bilan, positionnement final, restitution aux encadrants et aux salariés.

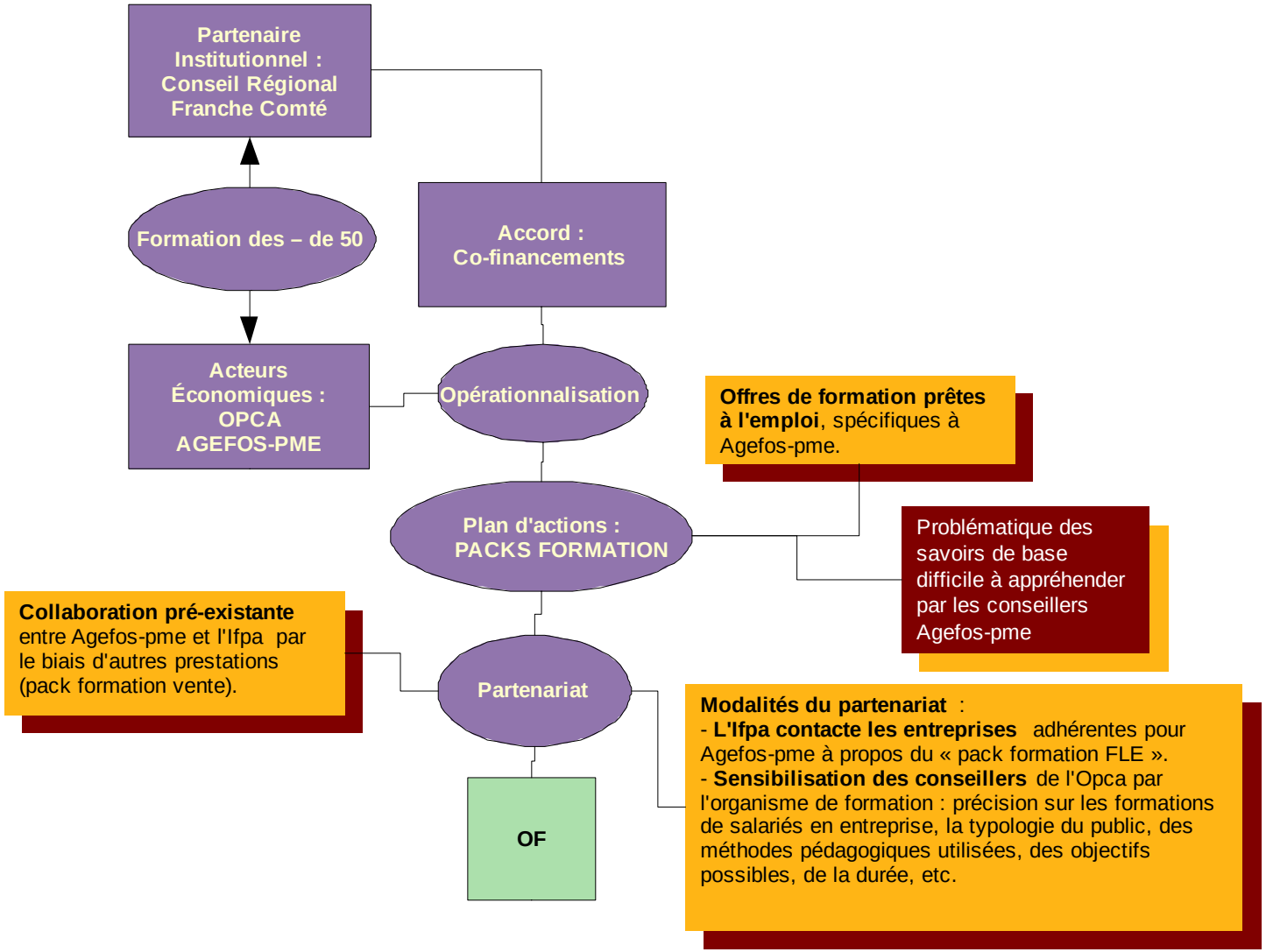
Facteurs de réussite

- Partenariat avec AGEFOS.
- Le partenariat avec la structure a maintenu certaines personnes en formation.
- Les groupes étaient restreints.
- Le positionnement individualisé et l'entretien individualisé.
- La relation entre les salariés qui a renforcé le travail d'équipe.

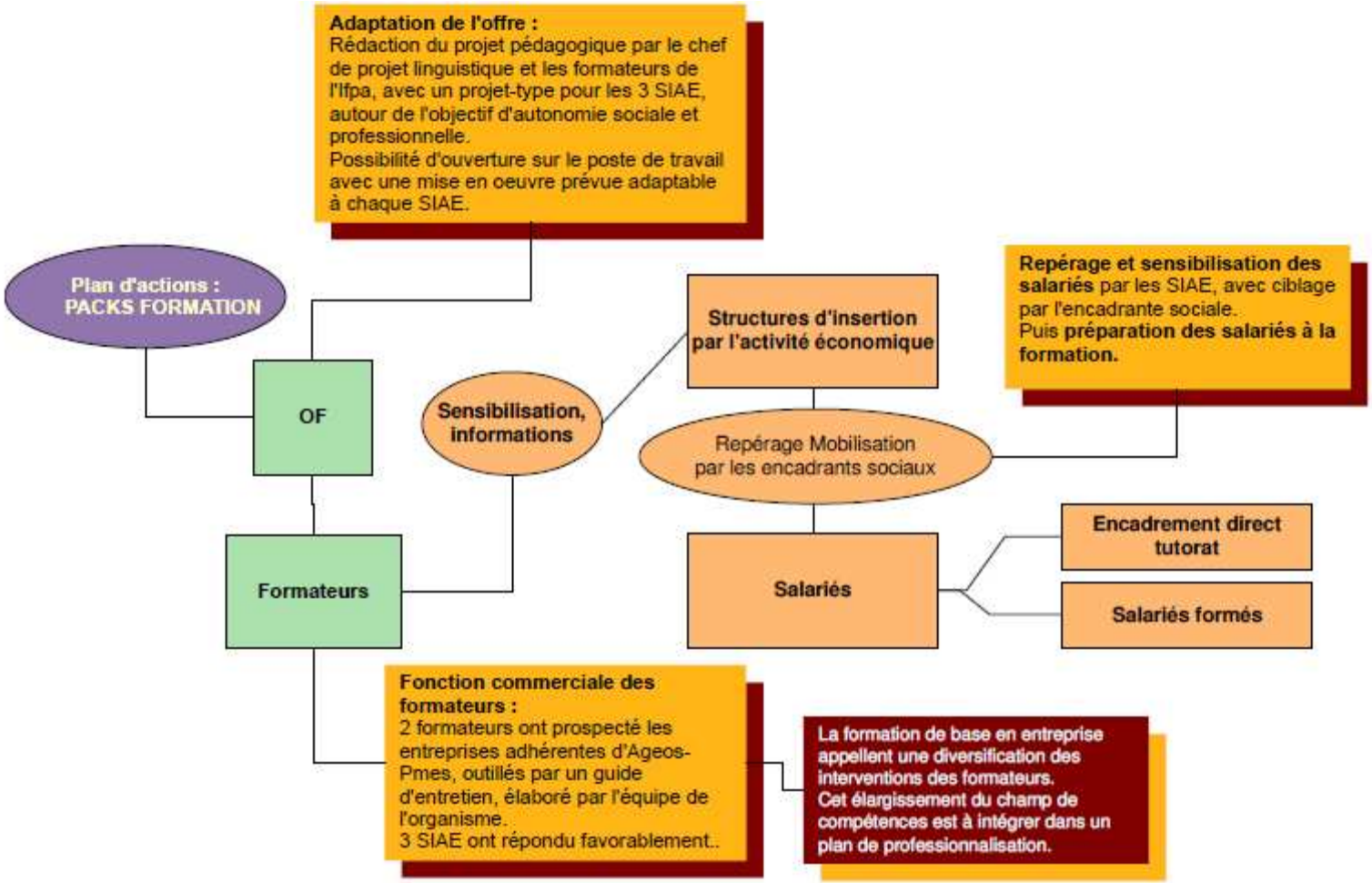
Axes de progrès

- Favoriser les effets de la formation sur les situations de travail par une plus grande collaboration avec les encadrants techniques : formulation d'objectifs en lien avec les situations de travail, adaptations des situations de travail pour y intégrer des outils écrits, mesurer les impacts sur les situations de travail.
- Allonger la durée du dispositif afin de pouvoir développer l'utilisation du référentiel des compétences clés en situation professionnelle.

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**

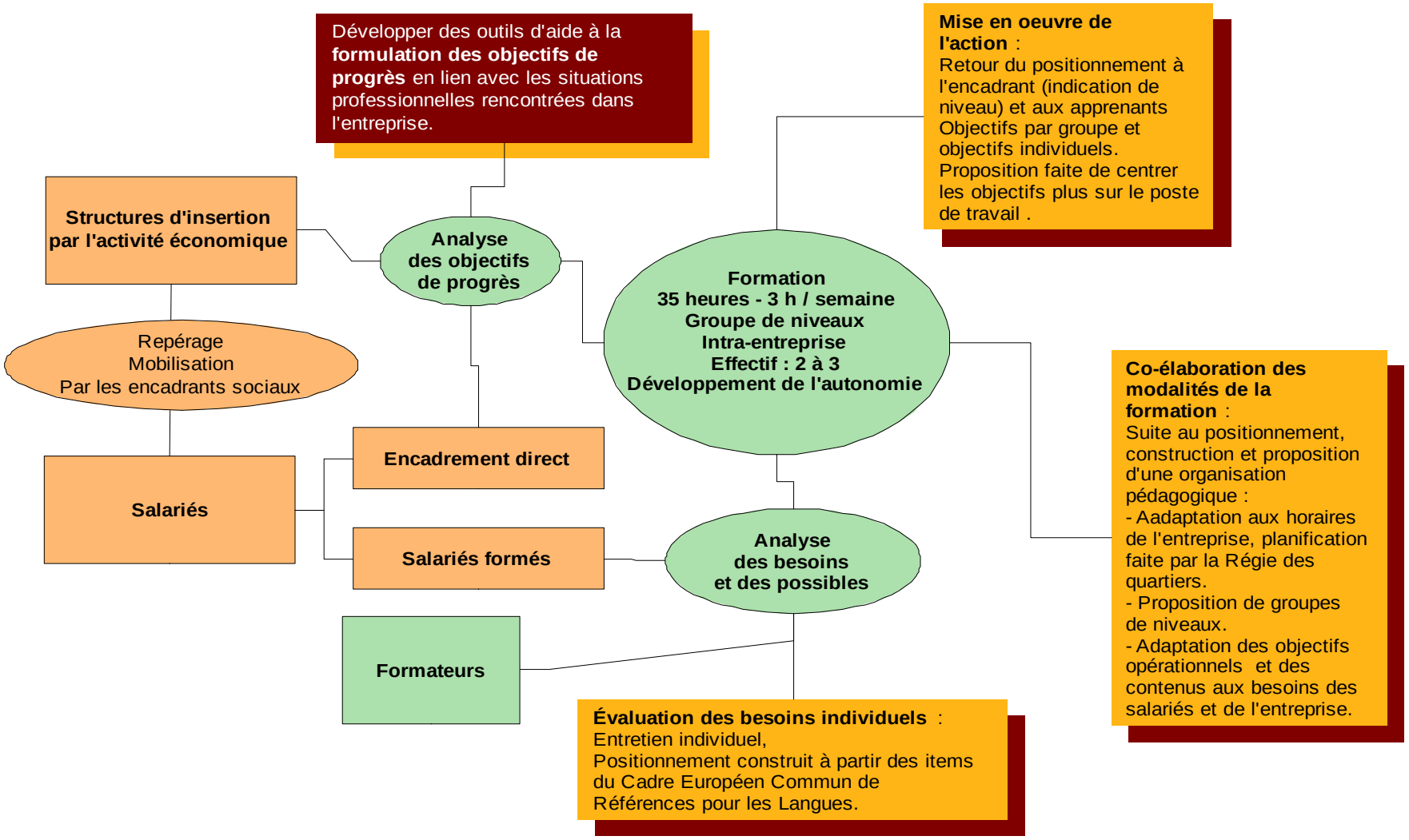

Partenaire Institutionnel : Conseil Régional Franche Comté
Formation des – de 50
Accord : Co-financements
Acteurs Économiques : OPCA AGEFOS-PME
Opérationnalisation
Offres de formation prêtes à l'emploi, spécifiques à Agefos-pme.
Plan d'actions : PACKS FORMATION
Problématique des savoirs de base difficile à appréhender par les conseillers Agefos-pme
Collaboration pré-existante entre Agefos-pme et l'Ifpa par le biais d'autres prestations (pack formation vente).
Partenariat
OF
Modalités du partenariat :
- L'Ifpa contacte les entreprises adhérentes pour Agefos-pme à propos du « pack formation FLE ».
- Sensibilisation des conseillers de l'Opca par l'organisme de formation : précision sur les formations de salariés en entreprise, la typologie du public, des méthodes pédagogiques utilisées, des objectifs possibles, de la durée, etc.

Facteurs de réussite et axes d'amélioration


Adaptation de l'offre :
Rédaction du projet pédagogique par le chef de projet linguistique et les formateurs de l'Ifpa, avec un projet-type pour les 3 SIAE, autour de l'objectif d'autonomie sociale et professionnelle.
Possibilité d'ouverture sur le poste de travail avec une mise en oeuvre prévue adaptable à chaque SIAE.
Plan d'actions : PACKS FORMATION
OF
Formateurs
Sensibilisation, informations
Structures d'insertion par l'activité économique
Repérage et sensibilisation des salariés par les SIAE, avec ciblage par l'encadrante sociale.
Puis préparation des salariés à la formation.
Repérage Mobilisation par les encadrants sociaux
Salariés
Encadrement direct tutorat
Salariés formés
Fonction commerciale des formateurs :
2 formateurs ont prospecté les entreprises adhérentes d'Ageos-Pmes, outillés par un guide d'entretien, élaboré par l'équipe de l'organisme.
3 SIAE ont répondu favorablement..
La formation de base en entreprise appellent une diversification des interventions des formateurs.
Cet élargissement du champ de compétences est à intégrer dans un plan de professionnalisation.

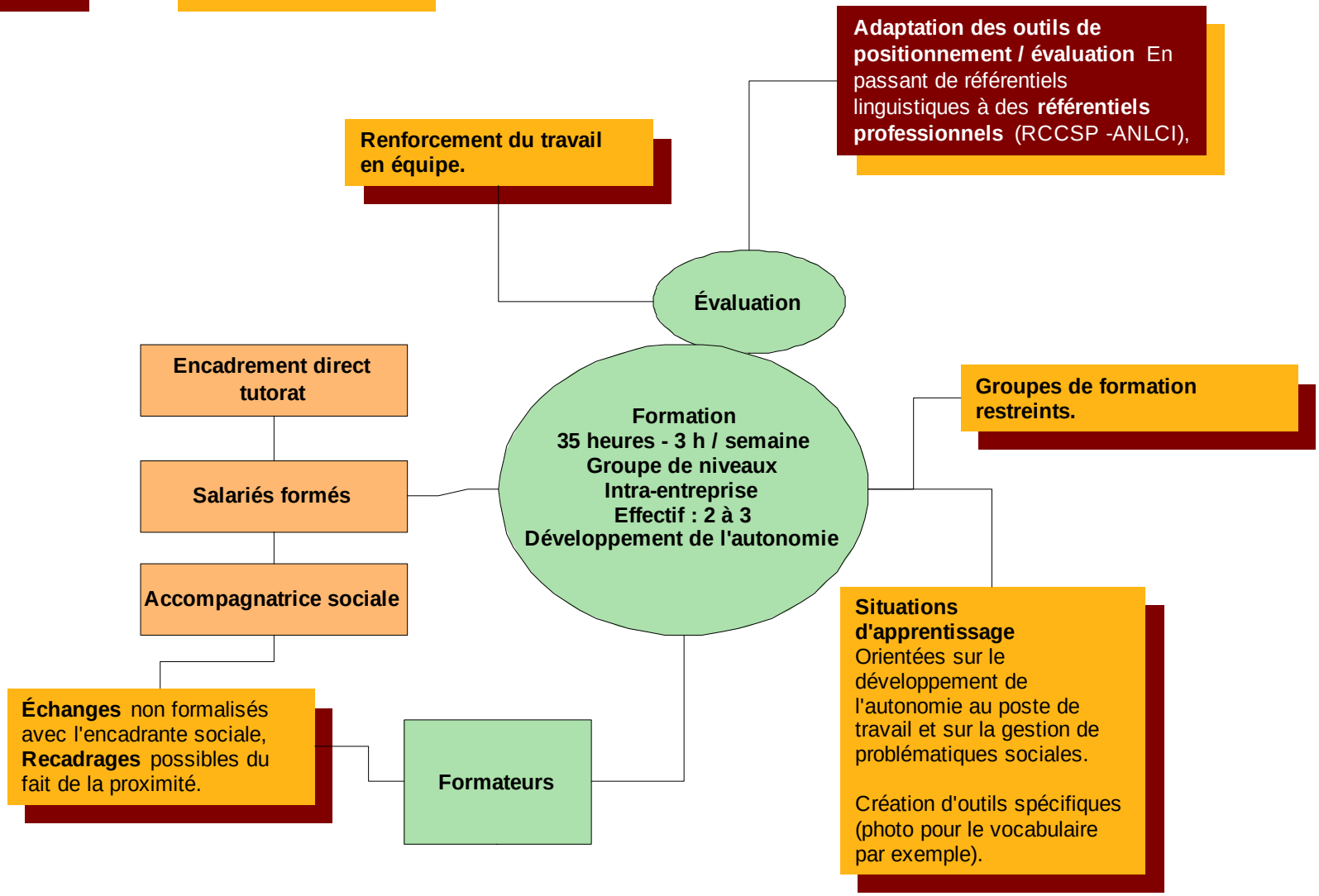
Analyse des besoins

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**


Développer des outils d'aide à la **formulation des objectifs de progrès** en lien avec les situations professionnelles rencontrées dans l'entreprise.
Mise en oeuvre de l'action :
Retour du positionnement à l'encadrant (indication de niveau) et aux apprenants
Objectifs par groupe et objectifs individuels.
Proposition faite de centrer les objectifs plus sur le poste de travail .
Structures d'insertion par l'activité économique
Analyse des objectifs de progrès
Repérage
Mobilisation
Par les encadrants sociaux
Formation
35 heures - 3 h / semaine
Groupe de niveaux
Intra-entreprise
Effectif : 2 à 3
Développement de l'autonomie
Co-élaboration des modalités de la formation :
Suite au positionnement, construction et proposition d'une organisation pédagogique :
- Aadaptation aux horaires de l'entreprise, planification faite par la Régie des quartiers.
- Proposition de groupes de niveaux.
- Adaptation des objectifs opérationnels et des contenus aux besoins des salariés et de l'entreprise.
Encadrement direct
Salariés
Salariés formés
Analyse des besoins et des possibles
Formateurs
Évaluation des besoins individuels :
Entretien individuel,
Positionnement construit à partir des items du Cadre Européen Commun de Références pour les Langues.

Formation

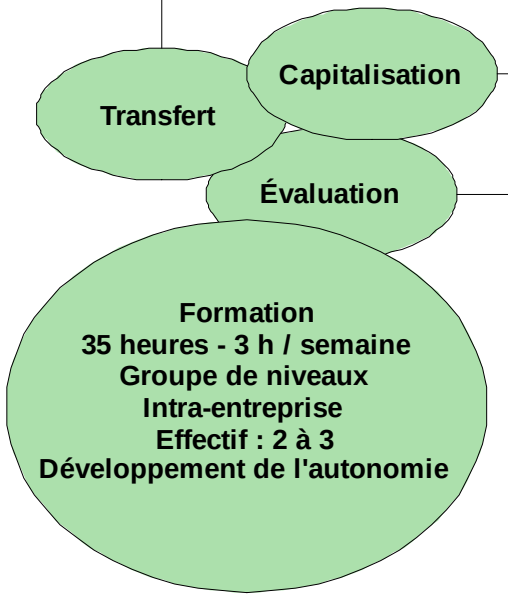
Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**


Adaptation des outils de positionnement / évaluation En passant de référentiels linguistiques à des référentiels professionnels (RCCSP -ANLCI),
Renforcement du travail en équipe.
Évaluation
Encadrement direct tutorat
Salariés formés
Accompagnatrice sociale
Formation
35 heures - 3 h / semaine
Groupe de niveaux
Intra-entreprise
Effectif : 2 à 3
Développement de l'autonomie
Groupes de formation restreints.
Échanges non formalisés avec l'encadrante sociale, Recadrages possibles du fait de la proximité.
Formateurs
Situations d'apprentissage
Orientées sur le développement de l'autonomie au poste de travail et sur la gestion de problématiques sociales.
Création d'outils spécifiques (photo pour le vocabulaire par exemple).

Evaluation, capitalisation, transfert

Facteurs de réussite et **axes d'amélioration**

Envisager des liens plus forts entre formation et situations professionnelles lors du renouvellement de l'action, en intégrant par exemple des situations de lecture et de productions d'écrits.



Bilan individuel, établi sur la base du référentiel CECR.

Phase de bilan, avec restitution aux encadrants.

Positionnement final

CONCLUSIONS

Peut-on contribuer à la sécurisation des parcours en ancrant les apprentissages dans les situations professionnelles ?

Les travaux menés tout au long de ce forum nous auront permis d'approcher quelques points qui permettent de valider cette hypothèse.

Tout d'abord cela passe par la nécessaire reconnaissance des compétences clés comme des composantes à part entière du portefeuille de compétences professionnelles des salariés.

Le chemin parcouru ces dernières années est important mais toutefois la mobilisation des acteurs reste un enjeu de chaque projet :

- montrer l'importance de la maîtrise des compétences clés,
- accompagner le changement des représentations,
- faire prendre aussi conscience de la nécessité de maîtriser ces compétences qui ne sont pas toujours mobilisées de façon massive au poste de travail mais qui sont des outils d'adaptation au quotidien, indispensables à la mobilité requise par des parcours professionnels de plus en plus flexibles.

En ce qui concerne l'ancrage dans les situations de travail comme facteur favorisant l'apprentissage des compétences clés, celui-ci doit répondre à un vrai besoin, un projet partagé et ne pas devenir une mode de la formation. Il n'est pas en lui-même une garantie de réussite de l'apprentissage même si sa capacité à donner du sens à la formation est indéniable.

Cet ancrage nécessite une ingénierie de formation nouvelle qui engage encore beaucoup de formateurs en dehors des sentiers battus. Pour ceux qui ont construit leur savoir-faire et leur professionnalisme dans le cadre d'action à dominante linguistique, un champ nouveau de compétences s'ouvre. En référence aux trois grands domaines d'activité définis par le CQP de formateurs consultants en formation, ces compétences s'inscrivent tant dans le domaine commercial, que dans ceux de l'ingénierie de la formation et de la gestion des ressources.

L'accompagnement à la professionnalisation des formateurs est un facteur de qualité pour les actions de formation. Il permettra une plus grande contribution de la formation aux compétences clés à la sécurisation des parcours des personnes, y compris celui des formateurs.

Cela va de paire avec une reconnaissance des temps d'ingénierie, d'analyse des besoins et d'accompagnement au transfert sur poste.

Si la formation ne se résume pas à l'animation d'une séquence pédagogique, son financement doit pouvoir aller au-delà de l'achat d'une heure de formation.

Pour autant, tout ne viendra pas de l'acheteur. Là aussi, la capacité des acteurs à imaginer de

nouvelles prestations, des modes d'intervention innovants, permettra cette reconnaissance.

Le Forum Permanent des Pratiques est en lui-même une contribution à ces avancées.

Il permet de valoriser ce qui marche, de formaliser ce qui est transférable, de penser ce qui est améliorable. Il permet aussi les échanges, fait germer de nouvelles idées, de nouveaux projets.

Il permet enfin des rencontres, des moments d'échange où l'on suspend son activité de formateur pour la regarder sous un autre angle, pour mieux en apprécier les qualités et en identifier les points d'amélioration.

Pour réaliser ce kit, il nous a fallu choisir parmi tous les thèmes abordés dans le cadre de l'atelier régional et ne retenir que certains outils parmi tous les documents livrés par les participants. Espérons que nous aurons fait les bons choix et que ces outils et réflexions serviront de nouveaux projets.

Merci aux structures qui nous ont accueillies tout au long de ce Forum en Franche Comté.

Merci à celles et ceux qui ont participé aux rencontres et qui ont contribué à la construction de ce kit en exposant leur façon de faire, en livrant leurs réflexions et leurs outils.

ANNEXES

Contributions préalables

Retour sur les phases précédentes du Forum Permanent des Pratiques

Les précédentes phases du forum permanent des pratiques ont clairement souligné un certain nombre de points considérés aujourd'hui comme incontournables dans la mise en œuvre de formations aux savoirs fondamentaux en entreprise.

La nécessité d'une **mise en contexte adaptée et d'une traduction économique** de la problématique est un de ces points.

En effet, il est nettement partagé par les acteurs, quel que soit leur niveau d'intervention, que peu d'entreprises se mobilisent, voire même reconnaissent la problématique, tant qu'elle reste évoquée dans sa dimension sociétale voire plus simplement sociale.

Un **discours économique** de la lutte contre l'illettrisme s'est donc construit autour des problématiques de l'entreprise : adaptation aux changements, contraintes nouvelles, qualification et professionnalisation, anticipation... autant de domaines de mobilités pour l'entreprise qui s'appuient sur les mobilités du salarié et de fait sur une maîtrise suffisante des compétences CLES.

Le deuxième point marquant est la nécessité de **mettre en œuvre des démarches partenariales.** En effet, la formation de base n'est que rarement l'affaire seule d'une entreprise et d'un prestataire de formation. Peut être est-ce lié à la dimension sociale de ce champ de formation, ou à l'importance en durée des plans de formation qui sont envisagés...? En tout état de cause, la mise en œuvre des actions de lutte contre l'illettrisme nécessite un engagement partenarial.

Cela permet notamment une convergence de moyens humains et financiers, qui sont autant de soutiens à des actions de formation souvent longues et impliquantes pour les entreprises. Ainsi, collectivités territoriales, voire locales, OPCA, organisations professionnelles, organismes de formation etc. se mobilisent pour favoriser la réussite des actions autour d'enjeux partagés.

Cette mobilisation politique et économique s'est d'ailleurs concrétisée dans plusieurs régions par la signature d'accords entre des organisations professionnelles, des OPCA et l'ANLCI, et par des Accords de Développement des Emplois et des Compétences.

Pour autant, cette mobilisation du « monde économique » ne suffit pas à la concrétisation des actions. Sur ce point également, les phases précédentes du forum ont souligné la nécessité d'une **réalisation partagée dans l'entreprise**.

Nécessité de mettre en évidence, une fois encore, la force du lien qui existe entre le potentiel de mobilité de l'entreprise et la maîtrise des savoirs fondamentaux par les salariés, bien sûr, mais également nécessité de faire partager ces enjeux jusqu'à **l'encadrement de proximité qui doit être impliqué** dans les plans d'actions. Cela passe par une nécessaire opérationnalisation des actions de formation, par leur mise au service du poste de travail et donc leur **appui sur les pratiques professionnelles.**

C'est donc la pratique même des formateurs qui se retrouve au centre de la problématique. Si la formation se doit de **répondre aux attentes de l'entreprise**, acheteur de formation, le formateur se doit d'adapter ses méthodes et ses outils. Il y a là un autre point marquant du forum II.

L'historique et donc les habitudes de formation dans ce domaine sont marqués par la dominante sociale de la commande. De fait, les pratiques se sont construites autour de valeurs fortes d'une **formation au service du développement d'une personne.**

La formation professionnelle en entreprise privilégie une formation au service de la performance, et cela s'entend. Il y a donc nécessité d'un dialogue à construire entre l'organisme de formation et l'entreprise pour mettre en convergence attentes, objectifs, moyens et assurer la faisabilité et l'efficacité des actions de formation.

PISTES POUR LE FORUM III

La phase III du forum repose en partie sur l'identification d'une démarche qualité et un visa pour les actions. Ce visa repose sur 7 critères minimaux relatifs aux actions : l'éligibilité de la structure réalisant l'action, l'identification des besoins, la mise en réseau, les compétences des acteurs, l'existence d'outils adaptés, la communication et la mesure des impacts.

Cette démarche doit permettre une lecture des actions menées, la définition de facteurs de progrès et la mise en place d'un plan de développement des pratiques et de professionnalisation des acteurs.

Parmi ces critères, plusieurs ont été évoqués plus particulièrement lors des précédentes étapes du forum: l'identification des besoins, la mise en réseau, l'existence d'outils adaptés, la communication. Parmi ceux-ci, certains peuvent faire l'objet d'approfondissements. D'autres ont été peu explorés. Plusieurs pistes de travail sont donc possibles pour cette troisième phase.

Piste 1 : Mobiliser les entreprises et mobiliser les salariés...

Le centrage économique des discours sur la lutte contre l'illettrisme a montré son efficacité et sa force d'entraînement dans plusieurs régions et sur plusieurs secteurs économiques. La question de la mobilisation des salariés reste encore l'affaire des entreprises et mérite d'être encore interrogée... volontariat, désignation par l'encadrement, prise de conscience.

Quels sont les moteurs de réussite qui pourraient être mobilisés dans la mise en œuvre des actions ? Là encore, le partenariat sera certainement porteur de réponses complémentaires : Qui mobiliser ? Avec quels arguments ? Au service de quel projet ?

Piste 2 : Adapter des pratiques de formation, développer les compétences et la culture économique des acteurs...

La reformulation formative d'une demande « économique » de l'entreprise et l'appui sur les situations de travail ont représenté des points marquants dans l'évolution des pratiques. Toutefois, l'utilisation des documents de travail et la connaissance des postes de travail par les formateurs ne suffisent pas forcément à assurer l'adéquation entre les objectifs de formation et les moyens pédagogiques.

Quels outils, démarches peuvent être développés pour favoriser l'opérationnalisation des formations et donc leur capacité à produire des résultats effectifs tant pour l'apprenant que pour son employeur ?

Piste 3 : Mesurer les besoins et mesurer les résultats... avec quels outils ?

Les expériences ont souvent souligné la nécessité de disposer d'outils de balisage des parcours tant pour calibrer les besoins que pour rendre compte des résultats des actions. La production d'un "référentiel compétences" clés en situation professionnelle par l'ANLCI apportera des éléments d'analyse des postes. D'autres outils sont à développer pour outiller les formateurs et leur permettre de mieux répondre et mieux rendre compte.

Des constats des précédentes phases du Forum Permanent des Pratiques et de nos expériences d'accompagnement d'acteurs économiques, d'entreprises et d'organismes de formation, nous avons élaboré un schéma général, synoptique, ayant pour objectif de repérer les étapes de déroulement d'un projet, d'une action.
Ce schéma nous a permis de nous repérer tout au long de l'analyse portée sur les actions menées par les praticiens de Franche Comté. Les trois couleurs marquent les trois grandes phases d'un projet de formation : construire le partenariat, mobiliser et sensibiliser, former.